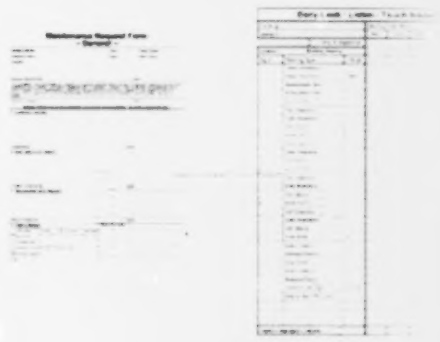
MANUEL DES OPÉRATIONS À L'INTENTION DES PROPRIÉTAIRES ET DES GESTIONNAIRES

Collectifs d'habitation



SCHL CMHC

AU COEUR DE L'HABITATION

Canada

103-05726/

Manuel des opérations à l'intention des propriétaires et des gestionnaires - collectifs d'habitation

Société canadienne d'hypothèques et de logement

Juillet 2003

Préparé par :
Efficiency Engineering Incorporated
155 route Robinson
Cambridge (ON)
N1R 5S7
www.ee-solutions.com

La SCHL offre de nombreux renseignements relatifs à l'habitation. Pour plus de renseignements, veuillez composer le 1 800 668-2642 ou visitez notre site Web : **www.schl.ca**

This publication is also available in English under the title *Operations Manual for Owners and Managers – Multi-unit Residential Buildings*, 63087.

Cette recherche a été financée (en partie) par la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL). La qualité rédactionnelle de ce rapport, son contenu et les opinions qui y sont émises sont de l'auteur (des auteurs). La SCHL ne saurait en assumer la responsabilité et se dégage de toute obligation relativement aux conséquences résultant de l'utilisation que le lecteur pourrait faire des renseignements, des matériaux ou des techniques qui y sont décrits.

Données de catalogage avant publication de la Bibliothèque nationale du Canada

Vedette principale au titre :

Manuel des opérations à l'intention des propriétaires et des gestionnaires - collectif d'habitation

Publ. aussi en anglais sous le titre : Operations manual for owners and managers - multi-unit residential buildings.
ISBN 0-662-88224-5
No de cat. NH15-406/2003F

1. Immeubles d'habitation en hauteur - Gestion - Guides, manuels, etc.
2. Immeubles d'habitation - Gestion - Guides, manuels, etc.
I. Efficiency Engineering Inc.
II. Société canadienne d'hypothèques et de logement.

TH4820.O63 2003 647'.92'0682 C2003-980016-4

©2003, Société canadienne d'hypothèques et de logement.
Tous droits réservés. La reproduction, le stockage dans un système de recherche documentaire ou la transmission d'un extrait quelconque de cet ouvrage, par quelque procédé que ce soit, tant électronique que mécanique, par photocopie, enregistrement ou autre moyen sont interdits sans l'autorisation préalable écrite de la Société canadienne d'hypothèques et de logement. Sans que ne soit limitée la généralité de ce qui précède, il est de plus interdit de traduire un extrait de cet ouvrage dans toute autre langue sans l'autorisation préalable écrite de la Société canadienne d'hypothèques et de logement.

Imprimé au Canada
Réalisation : SCHL

Table des matières

1.0 Introduction

1.1 Résumé du manuel 3

1.2 Utilisation de l'ordinateur 3

1.2.1 Sauvegarde des données 4

2.0 Ressources

2.1 Politique du faire ou faire faire 7

2.2 Personnel en poste sur place 9

2.2.1 Établissement de calendriers 9

2.2.2 Inspections 11

2.2.3 Débours divers 12

2.2.4 Ordres de travaux urgents 12

2.2.5 Téléavertisseurs 12

2.3 Entrepreneurs de l'extérieur 13

2.3.1 Établissement des normes 13

2.4 Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT) 15

2.4.1 Fiche technique sur la sécurité des substances 15

Formules vierges pour le chapitre 2.0 – Ressources 19

3.0 Services d'entretien des locaux et du terrain

3.1 Entretien des locaux 31

3.2 Entretien du terrain 32

3.3 Mesures écologiques 33

3.3.1 Recyclage 33

3.3.2 Pesticides 33

Formules vierges pour le chapitre 3.0 – Services d'entretien des locaux et du terrain 35

4.0 Entretien de la structure/des installations mécaniques/ des installations électriques

4.1 Demandes d'entretien 43

4.1.1 Traitement des demandes d'entretien 45

4.2 Étiquetage du matériel 50

4.3 Contrats d'entretien des installations mécaniques/électriques 44
4.4 Points se rapportant à l'entretien 44
4.4.1 Détérioration du garage de stationnement 45
4.4.2 Appareillage de commutation 45
4.4.3 Piscines 45
4.4.4 Dispositifs anti-refoulement 46
4.4.5 Entretien annuel des chaudières 47
4.4.6 Entretien des échangeurs thermiques et frigorifiques 47
4.4.7 Détérioration de l'enveloppe 48
4.4.8 Appareils ménagers 48
Formules vierges pour le chaptire 4.0 – Entretien de la structure/des installations mécaniques/des installations électriques 49

5.0 Services publics

5.1 Factures de services publics 57
5.1.1 Facture d'électricité 57
5.1.2 Facture de combustible 58
5.1.3 Redevance pour l'eau/les eaux usées 58
5.2 Budgets afférents aux services publics 58
5.3 Relevés quotidiens 62
5.3.1 Analyse du graphique de contrôle de température de l'eau chaude 64
5.4 Relevés annuels 64
5.5 Mesures d'économie d'énergie 65
Formules vierges pour le chapitre 5.0 – Services publics 67

6.0 Budgétisation et contrôle

6.1 Comptes 79
6.2 Fonds de réserve 80
6.3 Dépenses d'exploitation types 82
6.4 Taxes et appels 82
6.5 Assurance 83
6.6 Intérêt et amortissement hypothécaires 85

7.0 Plan de sécurité en cas d'urgence et d'incendies

Formules vierges pour le chapitre 7.0 – Plan de sécurité en cas d'urgence et d'incendies 91

8.0 Gestion des baux

8.1 Sélection des locataires 95
8.2 Inspection de l'appartement pour en déterminer l'état 96
8.3 Modification ou résiliation de bail 97
8.4 Suivi des créances 97
8.4.1 Paiements en souffrance 98
8.5 Trousse à l'intention des locataires 99
8.6 Commercialisation 99
8.6.1 Publicité 101
8.7 Comités de copropriétaires et associations de locataires 101
Formules vierges pour le chapitre 8.0 – Gestion des baux 103

9.0 Entrepreneurs et experts-conseils

9.1 Le choix d'un expert-conseil 117
9.2 Le choix d'un entrepreneur 118
9.2.1 Contrats forfaitaires 118
9.2.2 Contrats de remboursement des coûts plafonnés 119
9.3 Conditions des contrats de services 119
9.4 Ajouts aux contrats 119
9.5 Clause d'indexation 119
9.6 Calendriers des paiements 120

10.0 Tenue des dossiers

10.1 Formules et documents modèles 123
10.2 Sécurité en cas d'urgence et d'incendie 123
10.3 Dossiers relatifs aux locataires 123
10.4 Suivi mensuel des comptes à recevoir 123
10.5 Contrats de services 123
10.6 Demande d'entretien du système central 124
10.7 Coûts liés aux services publics 124
10.8 Dossiers divers 124

Annexe A

Responsabilités et fonctions du gestionnaire immobilier

Annexe B

Responsabilités et fonctions du gérant d'immeuble

Annexe C

Modèle de plan de sécurité en cas d'urgence et d'incendie

Annexe D

Modèle de la trousse d'information à l'intention des locataires

Annexe E

Spécimen de trousse d'information à l'intention des locataires

Annexe F

Liste de vérification opérationnelle principale

Annexe G

Calendrier des périodes prévues nécessaires aux différentes opérations de nettoyage

Annexe H

Autres publications et sources d'information

Annexe I

Fiche technique sur la sécurité des substances – Renseignements complémentaires

Remerciements

Don Buchan

Shannon Hrudka

Scott Martin

John Piper

Greg Schlotzhauer

Mel Shear

Wayne Smithies

Mike Thomas

Martin Tovey

Wayne Webster

Ronald Danks, Institut canadien des condominiums

Debra Wright, SCHL

CHAPITRE 1.0

introduction

1.0 Introduction

Les dépenses d'exploitation comptent pour 66 % de l'ensemble des dépenses annuelles engagées pour les immeubles d'appartements. À la différence des autres dépenses engagées pour un immeuble, les dépenses d'exploitation sont dans une certaine mesure du ressort du propriétaire ou du gestionnaire immobilier. On croit qu'il serait possible, par le biais de pratiques d'entretien mieux établies et plus efficaces, de réduire sensiblement (25 %) les dépenses engagées pour l'exploitation et l'entretien de bon nombre immeubles d'appartements.

La Société canadienne d'hypothèques et de logement a rédigé le présent manuel en collaboration avec l'Institut canadien des condominiums et l'Association of Condominium Managers and Operators à l'intention des propriétaires et des gestionnaires d'immeubles d'appartements. L'objet du manuel est de contribuer à la réduction des coûts d'exploitation de ce genre d'immeuble, d'en accroître la viabilité financière générale et de soutenir le parc d'immeubles d'appartements au Canada.

Bien que le manuel porte en grande partie sur la réduction des coûts, il contient une foule de renseignements utiles sur l'amélioration du rendement global en termes de durabilité de l'immeuble et de santé et sécurité de ses occupants.

En souscrivant aux pratiques d'exploitation préconisées ici, les propriétaires et les gestionnaires d'immeubles d'appartements s'assureront que leurs immeubles constituent des actifs financiers à long terme, plutôt que des éléments du passif.

1.1 Résumé du manuel

Le *Manuel des opérations à l'intention des propriétaires et des gestionnaires – collectifs d'habitation* offre aux propriétaires et aux gestionnaires les outils qui leur permettront de se façonner un système de gestion d'immeuble d'appartements économique et utile.

Le processus qui y est décrit leur servira de guide pour :

1) élaborer un *plan de gestion de l'exploitation et de l'énergie*. En effet, le manuel renferme les renseignements qui leur permettra de produire un ensemble de documents propres à l'immeuble qui les guidera en matière de dotation en personnel, de planification de la main-d'œuvre, de planification des tâches, de passation de contrats, de gestion des baux, d'établissement de budget, d'exigences liées à la sécurité des personnes et à la protection incendie, et de gestion de l'environnement technologique;

2) prendre des décisions éclairées en matière de ressources, plus particulièrement le personnel en poste sur place ou les entrepreneurs de l'extérieur;

3) établir un système de classement systématique.

1.2 Utilisation de l'ordinateur

On invite les gestionnaires d'immeubles à utiliser un ordinateur personnel pour tirer le meilleur parti de ce système, car l'ordinateur :

1. permet de reconstituer facilement les modèles de formules du système, de les adapter à l'immeuble en question et de les imprimer selon le besoin;

2. facilite les opérations d'établissement des budgets, de tenue des livres et de suivi des coûts. Les économies de temps et la précision valent beaucoup plus que les 1 000 $ à 2 000 $ qu'il faut consacrer à l'achat d'un ordinateur.

Les logiciels à utiliser sont lęs suivants :

• Traitement de texte	Microsoft Word
• Tableaux	Microsoft Excel
• Dessins et autres formules	Microsoft Visio
• Budgets	Intuit Quicken pour Windows

Les logiciels ou programmes sus-mentionnés, à l'exception de Visio, sont offerts aussi bien en version PC qu'en version MAC. En ce qui concerne Visio, il faut convertir les fichiers et les adapter à un programme MAC analogue. Il existe des produits semblables à chacun de ces logiciels ou programmes et les fichiers conservés sur disquette peuvent être importés et exploités à l'aide d'autres programmes.

Sauvegarde des données

L'informatisation du processus de gestion immobilière peut mener à une forte dépendance de l'ordinateur et des données conservées sur le disque dur. Mais personne n'est à l'abri d'une panne d'ordinateur et de l'effacement par mégarde de données critiques. Il est donc important de se configurer un système formel qui assurera la sauvegarde complète des données en tout temps. En conservant la copie de sauvegarde à l'extérieur, on s'assure de disposer d'un double exemplaire des données pertinentes en cas de sinistre (incendie ou vol de l'ordinateur).

La procédure de sauvegarde exige d'ordinaire l'ajout d'un composant matériel, comme un dérouleur de bande. Il est donc important de consulter un détaillant de matériel informatique avant d'opter pour un système.

CHAPITRE 2.0

ressources

2.0 Ressources

La gestion peut se définir comme l'activité qui consiste à bien accomplir ce qui doit être fait au bon moment en utilisant au mieux les personnes dont on dispose pour faire le travail. Le gestionnaire immobilier peut faire accomplir les tâches dont il a la responsabilité en faisant appel au personnel dont il dispose sur place ou en s'assurant des services d'entrepreneurs de l'extérieur. Il s'agit là de la politique du *faire ou faire faire*. Le choix de la ressource utilisée a une incidence sur la qualité et le coût des travaux. Dans le but de maximiser la rentabilité à long terme de l'immeuble, il est utile de se demander si le personnel dont on dispose sur place a les compétences, le temps et le dynamisme nécessaires pour accomplir le travail envisagé.

2.1 Politique du faire ou faire faire

En élaborant une politique du *faire ou faire faire* pour chaque tâche d'exploitation et d'entretien d'un immeuble, il est possible de bien délimiter les rôles et les attentes du gérant de l'immeuble, du personnel en poste sur place et des entrepreneurs de l'extérieur. Les méthodes de formulation d'une telle politique sont énoncées ci-dessous. L'ampleur de la démarche et la précision varient selon la méthode adoptée.

Règle pratique

On a constaté que le nombre d'appartements d'un immeuble est en corrélation directe avec les besoins de services d'entrepreneurs de l'extérieur.

- Plus de 150 appartements – le gérant de l'immeuble a besoin d'un assistant pour s'acquitter des tâches normales.
- De 50 à 150 appartements – le gérant de l'immeuble s'acquitte des inspections périodiques, de la tenue des aires du rez-de-chaussée et du nettoyage des appartements inoccupés; il veille également à la qualité des travaux exécutés par des contractuels et répond aux demandes des locataires.
- De 50 à 80 appartements – en plus des tâches énumérées ci-dessus, le gérant de l'immeuble nettoie les couloirs à tous les niveaux.
- Moins de 50 appartements – en plus des tâches énumérées ci-dessus, le gérant de l'immeuble tond le gazon et effectue les retouches de peinture mineures.

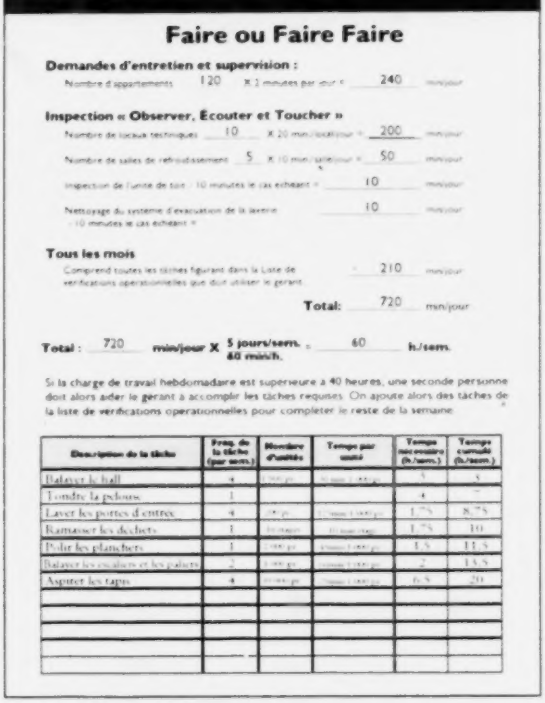
Il convient de remarquer que le gérant d'immeuble peut fort bien s'acquitter seul des tâches afférentes à plusieurs petits immeubles d'appartements, pourvu que ceux-ci soient en rangée.

On précise à l'***annexe G, Calendrier des périodes prévues nécessaires aux différentes opérations de nettoyage***, le temps qu'il convient de consacrer à chacune des tâches.

Analyse détaillée

Pour effectuer une analyse détaillée, on se sert de la ***Liste de vérification opérationnelle principale (annexe F)***. Cette méthode est plus précise que la règle pratique, car elle tient compte du nombre d'appartements, du nombre de locaux techniques et des différentes tâches mensuelles.

Figure 2.1 : Formule « Politique du faire ou faire faire »



Faire ou Faire Faire

Demandes d'entretien et supervision :

Nombre d'appartements 120 X 2 minutes par jour = 240 min/jour

Inspection « Observer, Écouter et Toucher »

Nombre de locaux techniques 10 X 20 min/local/jour = 200 min/jour

Nombre de salles de rafraîchissement 5 X 10 min/salle/jour = 50 min/jour

Inspection de l'unité de toit : 10 minutes le cas échéant = 10 min/jour

Nettoyage du système d'évacuation de la laverie : 10 minutes le cas échéant = 10 min/jour

Tous les mois

Comprend toutes les tâches figurant dans la Liste de vérifications opérationnelles que doit utiliser le gérant = 210 min/jour

Total: 720 min/jour

Total : 720 **min/jour X 5 jours/sem. / 60 min/h.** = 60 **h/sem.**

Si la charge de travail hebdomadaire est supérieure à 40 heures, une seconde personne doit alors aider le gérant à accomplir les tâches requises. On ajoute alors des tâches de la liste de vérifications opérationnelles pour compléter le reste de la semaine.

Description de la tâche	Fréq. de la tâche (par sem.)	Nombre d'unités	Temps par unité	Temps nécessaire (h/sem.)	Temps cumulé (h/sem.)
Balayer le hall	4	[illegible]	[illegible]	5	5
Tondre la pelouse	1	[illegible]	[illegible]	4	9
Laver les portes d'entrée	4	[illegible]	[illegible]	1.75	10.75
Ramasser les déchets	1	[illegible]	[illegible]	1.75	10
Polir les planchers	1	[illegible]	[illegible]	1.5	11.5
Balayer les escaliers et les paliers	2	[illegible]	[illegible]	2	13.5
Aspirer les tapis	4	[illegible]	[illegible]	6.5	20

Dans la formule ***Politique du faire ou faire faire (figure 2.1)***, on utilise les valeurs de *temps par unité* précisées à l'***annexe G – Calendrier des périodes prévues nécessaires aux différentes opérations de nettoyage***. Un exemplaire vierge de la formule ***Politique du faire ou faire faire*** est fourni à la fin de ce chapitre.

Il y a deux parties à la formule :

1. À la première partie, on détermine le temps nécessaire pour s'acquitter des tâches d'exploitation quotidiennes.
2. À la seconde partie, on établit la charge de travail du gérant de l'immeuble et du personnel en poste sur place, jusqu'à une charge totale maximale de 40 heures par semaine par personne.

Une fois la formule remplie, le gérant d'immeuble est en mesure de déterminer ses besoins en personnel. Dans l'exemple ci-contre, deux personnes à plein temps sont nécessaires, une de celles-ci étant le gérant de l'immeuble. La charge totale de travail étant de 60 heures par semaine, il faudrait une charge supplémentaire de 20 heures par semaine pour tenir ces deux personnes pour tenir ces deux personnes à la tâche à plein temps. Le détail de ce calcul est indiqué dans le tableau au bas de la formule. On donnera en sous-traitance tout travail supplémentaire nécessaire qui ne figure pas sur cette formule.

Dès que la charge de travail hebdomadaire dépasse la charge de travail normale de 40 heures, une deuxième personne devient nécessaire pour aider le gérant de l'immeuble à s'acquitter des tâches d'exploitation établies. On ajoute ensuite des tâches qui figurent dans la ***Liste de vérification opérationnelle principale*** pour combler le reste de la semaine.

Méthode d'essai

La ***méthode d'essai*** est la plus précise qui soit pour estimer les ressources hebdomadaires qu'exigent l'exploitation et l'entretien d'un immeuble. Elle est également la plus coûteuse et celle qui absorbe le plus de temps de toutes. La méthode consiste à assigner un gérant d'immeuble chevronné de confiance à l'immeuble occupé pour une période minimale d'un mois. En remplissant ses fonctions sur place, celui-ci pourra préciser le nombre de personnes qui devraient être en poste sur les lieux, ainsi que la charge de travail réelle qui devrait incomber à chacune de ces personnes. Il est important que ce gérant d'immeuble exécute toutes les tâches nécessaires à l'entretien de l'immeuble (inspections quotidiennes « Observer, Écouter et Toucher », supervision des entrepreneurs, etc.).

2.2 Personnel en poste sur place

La ressource la plus précieuse dont dispose le propriétaire ou le gestionnaire immobilier est le personnel en poste sur place. En effet, le niveau de rentabilité globale d'un immeuble d'appartements dépend en grande partie d'une exploitation et d'un entretien adéquats de l'immeuble par ce personnel. Ce personnel, pourvu qu'il soit qualifié, assurera de façon efficace la coordination des travaux des entrepreneurs de l'extérieur et veillera de façon particulière au bon fonctionnement des installations techniques de l'immeuble, aspects nécessaires à la conservation de la valeur à long terme de tout bien immobilier. Il est important que les propriétaires et les gestionnaires immobiliers estiment avec précision le nombre de personnes qui doivent être en poste sur place pour exploiter l'immeuble, embauchent des personnes dignes de confiance et sérieuses, gèrent les activités quotidiennes de ces personnes et évaluent leur rendement dans le cadre de ces activités. Non seulement ces démarches ont-elles une nette incidence sur l'exploitation de l'immeuble, elles sont aussi étroitement liées au maintien en poste d'employé(e)s compétent(e)s.

Le gérant de l'immeuble doit déléguer les pouvoirs et les responsabilités afférentes à son personnel en poste sur place, de façon à ce que celui-ci exerce des fonctions précises. Une fois les attributions bien établies, on peut délimiter et étudier les fonctions confiées par délégation. Le gérant de l'immeuble pourra alors évaluer en toute objectivité le rendement au travail de chaque membre de son personnel. Une fois les besoins internes en main-d'œuvre et les grandes catégories d'emploi établis, il faudra rédiger une description de tâches, afin de bien préciser les besoins et les attentes en matière de gestion pour chacun des postes. Il convient de présenter la description de tâches à chaque postulant et de la faire signer à la personne embauchée avant que celle-ci n'occupe le poste. Dans le but de mieux évaluer le rendement et les progrès de l'employé(e) et d'apporter les modifications qu'exige l'expérience acquise par celui-ci ou celle-ci, on utilisera, à l'occasion de l'examen annuel du rendement, la description de tâches qui a été dûment signée par l'employé(e). Il ne faut surtout pas oublier de tenir compte des impératifs du calendrier et de les ajouter à la description de tâches signée.

Un exemple d'entente relative aux ***fonctions du gérant d'immeuble*** est présenté à l'***annexe B***.

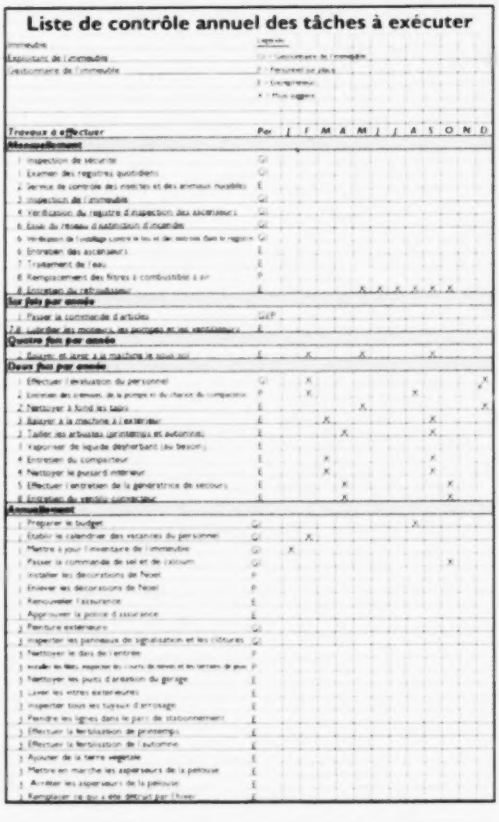
2.2.1 Établissement de calendriers

Une fois une liste maîtresse des activités nécessaires à l'exploitation de l'immeuble établie, il faut établir des calendriers pour les différentes tâches. Ces activités tiennent compte de la fréquence de chaque tâche et des fonctions attribuées ***(figure 2.2. – Liste de vérification opérationnelle annuelle)***. Les raisons qui motivent l'établissement de calendriers pour chacune des tâches sont les suivantes :

1. répartir équitablement la charge de travail parmi le personnel en poste sur place;
2. afficher un aide-mémoire visant à rappeler ce qui doit être fait au gérant de l'immeuble et au personnel en poste;
3. assurer le suivi du rendement au travail du personnel en poste sur place et de l'exécution des travaux.

Deux tableaux, dans lesquels sont notés les tâches, les fonctions et les moments d'exécution, permettent de mieux établir les calendriers et d'assurer plus facilement les suivis. La ***Liste de vérification opérationnelle***

Figure 2.2 : Liste de vérification opérationnelle annuelle



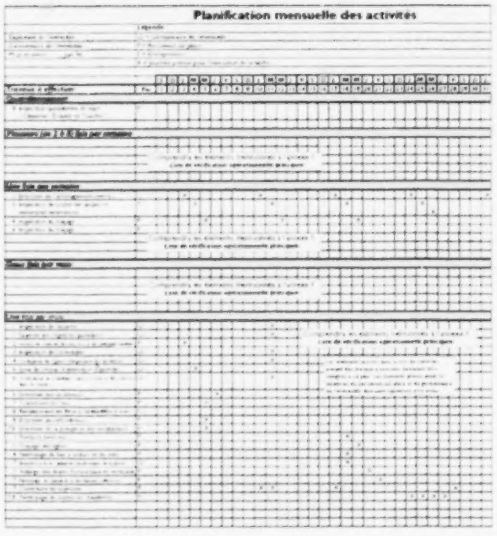
Liste de contrôle annuel des tâches à exécuter

Travaux à effectuer	Par	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Mensuellement													
1. Inspection de sécurité	G												
2. Examen des registres quotidiens	G												
3. Service de contrôle des insectes et des animaux nuisibles	E												
4. Inspection de l'immeuble	G												
5. Vérification du registre d'inspection des ascenseurs	G												
6. Essai du réseau d'extinction d'incendie	G												
7. Vérification de l'usage correct des lieux et des entrées dans le registre	G												
8. Entretien des ascenseurs	E												
9. Traitement de l'eau	E												
10. Remplacement des filtres à combustible à air	P												
11. Entretien du système	E						X	X	X	X	X	X	
Sur fois par année													
1. Passer la commande d'articles	G/P												
2. Ranger les moteurs, les pompes et les ventilateurs	E												
Quatre fois par année													
1. Essayer et arrêter à la machine à tous les	E		X			X					X		
Deux fois par année													
1. Effectuer l'évaluation du personnel	G		X										X
2. Entretien des moteurs, de la pompe et du chariot du compacteur	P		X						X				
3. Nettoyer à fond les tapis	E				X								X
4. Essayer à la machine à l'extérieur	E			X						X			
5. Tailler les arbustes (printemps et automne)	E				X					X			
6. Vidanger le liquide déshydratant (au besoin)	E												
7. Entretien du compacteur	E			X						X			
8. Nettoyer le puisard intérieur	E			X						X			
9. Effectuer l'entretien de la génératrice de secours	E				X						X		
10. Entretien du service commercial	E				X						X		
Annuellement													
1. Préparer le budget	G									X			
2. Établir le calendrier des vacances du personnel	G			X									
3. Mettre à jour l'inventaire de l'immeuble	G		X										
4. Passer la commande de sel et de calcium	G										X		
5. Installer les décorations de Noël	P												
6. Enlever les décorations de Noël	P												
7. Renouveler l'assurance	E												
8. Approuver la police d'assurance	E												
9. Peinture extérieure	G												
10. Inspecter les panneaux de signalisation et les clôtures	G												
11. Nettoyer le bas de l'entrée	P												
12. Installer les filets, inspecter les tuyaux de service et les tuyaux de gaz	P												
13. Nettoyer les puits d'aération du garage	E												
14. Laver les vitres extérieures	E												
15. Inspecter tous les tuyaux d'arrosage	E												
16. Peindre les lignes dans le parc de stationnement	E												
17. Effectuer la fertilisation de printemps	E												
18. Effectuer la fertilisation de l'automne	E												
19. Ajouter de la terre végétale	E												
20. Mettre en marche les asperseurs de la pelouse	E												
21. Arrêter les asperseurs de la pelouse	E												
22. Remplacer le sol à cette période-ci (tous	E												

annuelle renferme les mois de l'année et les activités qui doivent être accomplies tous les mois ou moins d'une fois par mois. Chaque chiffre qui figure dans la première colonne de gauche correspond au numéro de la section du **Manuel des opérations à l'intention du personnel d'entretien et du personnel de garde – collectifs d'habitation** où on retrouve les détails de la tâche en question.

Un exemplaire vierge de cette formule est fourni à la fin de ce chapitre.

Figure 2.3 : Planification mensuelle des activités



Planification mensuelle des activités

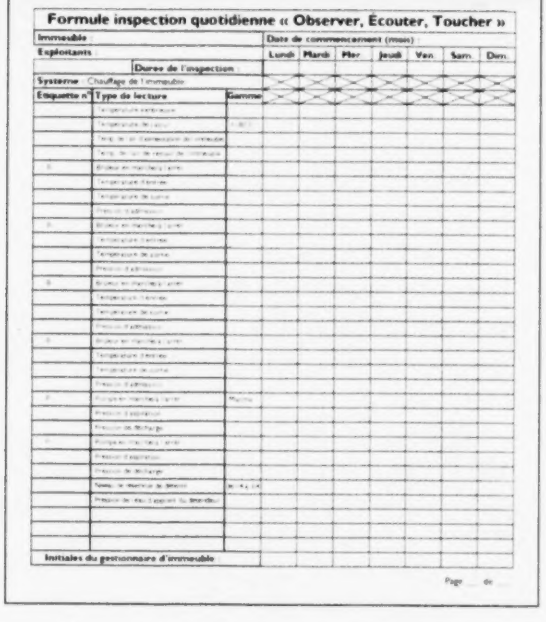
Les tâches les plus chronophages pour le gérant d'immeuble sont les suivantes :

1. ***inspections « Observer, Écouter et Toucher »*** quotidiennes;
2. s'assurer que les entrepreneurs s'acquittent de leurs obligations;
3. examiner les demandes des locataires en matière d'entretien et y donner suite.

Les autres activités moins fréquentes font partie des fonctions propres au gérant d'immeuble ***(annexe B)*** et devraient figurer sur la formule ***Planification mensuelle des activités (figure 2.3)***.

La formule ***Planification mensuelle des activités (figure 2.3)*** indique les activités qui doivent être accomplies chaque jour, du début à la fin du mois, et doit être produite avant le début de chaque mois. Les tâches qu'il faut accomplir plus d'une fois par mois doivent figurer sur

Figure 2.4 : Formule inspection quotidienne « Observer, Écouter, Toucher »



Formule inspection quotidienne « Observer, Écouter, Toucher »

Immeuble — Date de commencement (mois)

Exploitants — Lundi | Mardi | Mer. | Jeudi | Ven. | Sam. | Dim.

Durée de l'inspection

Système — Chauffage de l'immeuble

Étiquette n° | Type de lecture | Gamme

Initiales du gestionnaire d'immeuble

Page ___ de ___

cette formule. Il faut reporter sur cette formule les activités de la ***Liste de vérification opérationnelle annuelle (figure 2.2)*** dont l'accomplissement est dû. Il est possible ainsi d'équilibrer la charge de travail du début à la fin du mois. La formule ***Planification mensuelle des activités*** est pratique pour communiquer les attentes et les calendriers au personnel en poste sur place.

Un exemplaire vierge de cette formule est fourni à la fin de ce chapitre.

2.2.2 Inspections

Des différentes fonctions quotidiennes dont doit s'acquitter le personnel en poste sur place, la plus importante est l'inspection systématique des installations locales et électriques essentielles de l'immeuble. La formule ***Inspection quotidienne « Observer, Écouter et Toucher » (figure 2.4)*** permet de s'assurer de façon systématique et efficace que les installations techniques de l'immeuble fonctionnent bien. Il est facile de modifier l'exemple de formule ***Inspection quotidienne « Observer, Écouter et Toucher »*** fourni à la , fin du présent chapitre et de l'adapter à ses besoins.

Le gérant de l'immeuble ou tout autre membre du personnel en poste sur place peut utiliser cette formule durant les inspections « Observer, Écouter et Toucher » pour confirmer ses observations et consigner les valeurs indiquées par les manomètres et les indicateurs de température. La démarche permet de déceler plus rapidement les problèmes, donc d'apporter les correctifs nécessaires avant que les problèmes ne deviennent catastrophiques. En conservant les formules dans un relieur à feuilles mobiles sur place, on dispose des antécédents du fonctionnement du matériel et on peut également s'assurer que celui-ci fait bel et bien l'objet de vérifications périodiques.

Les formules d'inspection varieront certainement selon l'immeuble, mais le modèle de formule suivant peut être utilisé comme point de départ.

Page représentative de la formule Inspection quotidienne « Observer, Écouter et Toucher »

Pour l'inspection « Observer, Écouter et Toucher », il faut prévoir environ 20 minutes par chambre des appareils mécaniques (prévoir 10 minutes pour une installation centrale de refroidissement à l'eau) et 10 autres minutes pour le matériel en place sur le toit. Ainsi donc, il faut prévoir 60 minutes pour l'inspection quotidienne d'un immeuble de 150 appartements avec une chaufferie/une salle d'unité de refroidissement au sous-sol,

une piscine (avec salle de filtration/de pompage) et deux installations d'air d'appoint sur le toit. Ce temps variera quelque peu selon l'expérience acquise et la connaissance de l'immeuble.

2.2.3 Débours divers

Le gérant d'immeuble devra à l'occasion faire de petits achats pour soutenir la marche du travail, regarnir les stocks et régler des problèmes mineurs. Afin d'éliminer toute la tracasserie de demandes d'approbation de dépenses, il convient de disposer d'une petite caisse.

Figure 2.5 : Formule « Demande de remboursement »

Formule « Demande de remboursement »

Présentée par : _____

Nom de l'immeuble : _____

Adresse de l'immeuble : _____

DIRECTIVES :

1. Présentez cette demande lorsque le fonds de petite caisse est à un bas niveau.
2. Préparez le rapprochement des comptes.
3. Le gestionnaire de l'immeuble ou de service doit approuver la demande remplie.
4. Glissez les reçus dans une enveloppe et envoyez cette [illegible] avec la présente formule dûment remplie.

PÉRIODE DU _____ 20___ AU _____ 20___

RAPPROCHEMENT DES COMPTES — PRÉPARÉ PAR

Encaisse total sur demande de chèque _____ $ _____

AJOUTER : encaisse _____ $

Total partiel _____ $ DÉCLARATION

Déduire : fonds avancés _____ $

Différence _____ $ _____ DATE

Le fonds de petite caisse pourrait être constitué au départ d'une somme de l'ordre de 200 $ gardé dans un coffret fermé à clef, celui-ci étant conservé à un endroit sûr par le gérant. Il suffit à ce dernier d'utiliser la formule ***Demande de remboursement (figure 2.5)*** pour regarnir le fonds de petite caisse au besoin. Il doit joindre alors à la formule dûment remplie tous les reçus qui justifient les débours. Un exemplaire pleine dimension de cette formule est fourni à la fin de ce chapitre.

Il faut absolument porter toutes les dépenses de petite caisse dans le système comptable informatisé.

2.2.4 Ordres de travaux urgents

Surgiront certainement à l'occasion des situations d'urgence dans lesquelles le gérant d'immeuble ne pourra se mettre en rapport avec le gestionnaire ou le propriétaire immobilier et devra pouvoir autoriser des réparations urgentes. La ***section 4.0*** contient des exemples d'aspects qui pourraient poser un problème et pour lesquels le gérant de l'immeuble pourrait avoir à autoriser de telles dépenses. Il faut bien définir auprès de ce dernier les situations qui font qu'une intervention d'urgence est appropriée. On prendra soin également de lui indiquer les contacts et les réparateurs recommandés avec lesquels il faudra communiquer en cas d'urgence.

Il faut préparer le gérant d'immeuble en examinant avec lui le type de situation pour laquelle une intervention d'urgence est appropriée et en lui remettant un répertoire des spécialistes avec lesquels il devra communiquer le cas échéant. Il convient de fournir au gérant les renseignements suivants, le cas échéant sur une petite carte que celui-ci pourrait laisser dans sa poche.

2.2.5 Téléavertisseurs

L'utilisation de téléavertisseurs et de téléphones cellulaires varie selon le nombre de membres du personnel, la grandeur de l'immeuble et le type de téléavertisseur. Il faut avoir des modalités d'utilisation des téléavertisseurs et des téléphones cellulaires qui sont bien

Situation	Contact	N° de telephone
Serieux problème d'étanchéité des fondations	Entrepreneur spécialisé en fondations	
Serieux problème d'étanchéité de la couverture	Entrepreneur de couverture	
Chauffage/ Refroidissement	Entrepreneur en mécanique	
Électricité	Électricien	
Réception de programmes de télévision	Dépanneur de téléviseurs, entreprise de câblodistribution	

comprises par tous les membres du personnel. Par exemple, un téléavertisseur qui ne peut que faire entendre un signal sonore peut être utilisé, le cas échéant, pour indiquer au membre du personnel qu'il doit se rendre au bureau du gérant de l'immeuble. D'autre part, un téléavertisseur alphanumérique peut être utilisé pour donner des directives sans que le destinataire ait à répondre. Avec un téléphone cellulaire, il est possible de transmettre directement des renseignements sans que le gérant de l'immeuble n'ait à se rendre à un poste central pour obtenir des indications.

2.3 Entrepreneurs de l'extérieur

Le gestionnaire immobilier ne doit aucunement hésiter à faire appel à des entrepreneurs de l'extérieur pour les travaux exigés par la structure, les installations électriques et les installations mécaniques. Si l'immeuble est assez grand (environ 130 appartements et plus), on peut faire faire l'entretien des locaux et du terrain par des entrepreneurs de l'extérieur plutôt que par le personnel en poste sur place.

Pour les immeubles plus petits (moins de 130 appartements), un gérant d'immeuble devrait pouvoir faire seul l'entretien des locaux, peut-être l'entretien du terrain en sus. Voir la ***section 2.1*** pour déterminer les travaux que devrait pouvoir faire le gérant de l'immeuble et ceux qui devraient être faits sous contrat par des entrepreneurs de l'extérieur.

Les entreprises de services qui ont du succès doivent offrir un service de qualité dans un marché où la concurrence est féroce. Elles doivent disposer d'un personnel compétent, ce qui permet au client d'obtenir un service de qualité optimale à bas prix. En faisant appel à des spécialistes de l'entretien des locaux ou du terrain, c'est-à-dire à des personnes formées pour vraiment accomplir le travail qui leur est confié, on ne peut qu'obtenir un travail de qualité supérieure à un coût minimal. On s'expose à un gaspillage de temps, de matériels et d'approvisionnements en demandant à des personnes non qualifiées de faire le travail. Celles-ci peuvent être à l'origine de bris d'équipement et de problèmes pouvant empêcher le gérant d'immeuble de vraiment assurer des conditions acceptables pour celui-ci.

2.3.1 Établissement des normes

Avant de choisir un entrepreneur en entretien des locaux, en entretien du terrain ou en installations électriques/mécaniques, il faut préciser par écrit les détails du service à assurer et les normes afférentes. Il n'est pas nécessaire de faire appel au vaste éventail de termes légaux pour rédiger les normes d'un contrat de service. Toutefois, celles-ci doivent vraiment porter sur tout ce qu'on attend de l'entrepreneur. Il faut utiliser un style télégraphique dans les contrats

de services touchant les installations mécaniques/électriques pour énumérer les éléments de matériel et les systèmes, ainsi que les différentes tâches à exécuter et la fréquence à laquelle chacune doit être exécutée. En ce qui concerne l'entretien des locaux ou du terrain, il faut établir des conditions uniformes et acceptables.

On utilisera les niveaux de propreté suivants, fondés objectivement sur les attentes et les réactions possibles des occupants de l'immeuble, pour demander les prix des services d'entretien des locaux ou du terrain :

1. **Entretien de qualité supérieure des locaux ou du terrain.** Cette norme devrait donner lieu à des éloges spontanés de la part des occupants de l'immeuble ou des visiteurs. On se plaindra très rarement de la malpropreté des locaux ou du terrain. Voir le ***spécimen de guide de nettoyage (figure 3.1)*** et le ***spécimen de guide d'entretien du terrain (figure 3.2)*** à la section 3.1, ***Entretien des locaux***, pour connaître les tâches nécessaires à un entretien de qualité supérieure des locaux et du terrain, ainsi que la fréquence à laquelle celles-ci doivent être exécutées.
2. **Entretien convenable des locaux ou du terrain.** Ce niveau de qualité de service ne donnera lieu, ni à des éloges, ni à des avis vraiment négatifs.
3. **Entretien minimal des locaux ou du terrain.** Ce niveau de qualité de service devrait donner lieu à des critiques de la part des occupants de l'immeuble ou des visiteurs. À ce niveau, les plaintes mèneront habituellement au déclenchement ***d'opérations spéciales de nettoyage*** périodiques dans le but de ne pas perdre de locataires. Ce niveau d'entretien n'est pas recommandé, car il peut mener à un roulement de locataires élevé et peut laisser croire que d'autres installations plus coûteuses de l'immeuble ne font pas l'objet d'un entretien adéquat.

Il faut s'assurer que les normes visées sont réalistes et prévues au budget. Si les normes ne sont pas réalistes, les entrepreneurs font face au dilemme suivant, à savoir :

- déposer une soumission qui est strictement conforme aux dispositions du devis descriptif, ce qui aura pour résultat de les chasser du marché en raison d'un prix trop élevé, ou
- présenter une soumission à rabais et effectuer un travail de qualité inférieure.

Il faut éviter une telle situation, car elle favorise les personnes qui manquent d'intégrité et de professionnalisme. En outre, cette situation pouvant mener au dépôt de soumissions qui ne sont pas vraiment comparables, elle peut compliquer l'existence du gestionnaire.

La démarche suivante devrait permettre aux gestionnaires d'élaborer plus facilement des devis et des normes appropriés :

1. Analyser les normes recherchées en matière d'entretien des locaux, d'entretien du terrain et d'exécution des travaux exigés par la structure, les installations électriques et les installations mécaniques. Quel est le positionnement de l'immeuble sur le marché? Quelles sont les attentes des occupants?
2. Déterminer la fréquence d'exécution des tâches nécessaire pour répondre aux normes.
3. Exprimer en détail par écrit les tâches et leur fréquence d'exécution.

4. Préciser la signification de chaque tâche.
5. Envoyer les renseignements à trois ou quatre entrepreneurs dignes de confiance. Il ne faut jamais s'adresser à des entrepreneurs choisis au hasard dans l'annuaire, car bon nombre d'entrepreneurs ne se donneront pas la peine de déposer une soumission lorsque leurs chances de se voir adjuger le contrat sont minces. Déterminer les entrepreneurs fiables en vous fondant sur les indications que vous auront fournies d'autres gestionnaires immobiliers ou des personnes rencontrées à l'occasion de conférences réunissant les associations industrielles.

2.4 Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT)

Le ***Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail*** est un système qui a été mis en place à la grandeur du pays pour renseigner les employeurs et les employé(e)s sur les matières dangereuses que renferment toutes sortes de produits. Le système permet essentiellement de traduire en pratique en milieu de travail le « droit de connaître » de tous et chacun les matières utilisées, les dangers que comporte cette utilisation, les précautions à prendre et les mesures d'urgence qui ont été mises en place en cas d'accidents mettant en cause les produits en question. Les produits dont il faut avant tout se préoccuper sont les produits de nettoyage; suivent ensuite la peinture, les revêtements de sol, les lubrifiants, etc.

Il incombe au gérant de l'immeuble de veiller à ce que tou(te)s les employé(e)s soient dûment formé(e)s, tel que l'exige le Règlement du SIMDUT.

Communiquer avec votre ministère du Travail provincial pour en savoir plus sur les dispositions législatives pertinentes. Pour de plus amples renseignements, consulter la section ***1.4 « Sécurité au travail » du Manuel des opérations à l'intention du personnel d'entretien et du personnel de garde.***

2.4.1 Fiche technique sur la sécurité des substances

Les renseignements suivants sont extraits de la brochure de la SCHL, intitulée ***« Comment déchiffrer une Fiche technique sur la sécurité des substances »***.

Une Fiche technique sur la sécurité des substances (FTSS) est un feuillet de renseignements qui dresse la liste des dangers et des mesures de sécurité et d'urgence relatifs à certains produits précis. L'établissement d'une FTSS est obligatoire pour certains produits industriels utilisés au travail, dont la peinture et les produits de calfeutrage et de nettoyage. L'établissement d'une FTSS n'est pas obligatoire pour les produits de consommation mais peut être disponible.

Le Système d'informations sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT) est une loi stipulant que :

- une Fiche technique sur la sécurité des substances (FTSS) doit être fournie aux utilisateurs commerciaux;
- une étiquette de danger doit être apposée sur les produits commerciaux qui sont utilisés au travail et qui renferment des substances d'une teneur supérieure à la teneur limite fixée par le SIMDUT;
- les travailleurs utilisant des produits régis par le SIMDUT doivent recevoir une formation.

Vous voulez peut-être savoir si des produits de consommation renferment des produits chimiques causant des effets néfastes sur la santé, dont des allergies ou de l'asthme. Cette information peut vous être utile pour prévenir l'exposition aux produits chimiques émanant de nouveaux produits ou pour découvrir si certains symptômes sont causés par des produits déjà utilisés.

Les fournisseurs ne sont pas tenus de vous fournir une FTSS. Toutefois, vous pouvez leur demander s'ils en possèdent une applicable à un produit commercial semblable à celui que vous achetez. Vous pouvez également obtenir une FTSS d'une base de données comme celle du Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail.

En situation d'urgence, votre médecin peut réclamer une FTSS. Si le produit doit obligatoirement être pourvu d'une FTSS, son fournisseur est tenu de la transmettre au médecin.

Les étiquettes de certains produits renferment une liste exhaustive d'ingrédients. Certains fournisseurs vous transmettront une liste exhaustive si vous leur demandez. Vous pouvez vous adresser au chimiste du fournisseur pour obtenir de plus amples renseignements, y compris une liste des ingrédients additionnels.

Les ingrédients ne figurent pas tous sur la FTSS, car seuls certains produits chimiques dangereux doivent obligatoirement y figurer. Certains fournisseurs indiquent aussi de leur propre gré d'autres produits chimiques et renseignements. La FTSS énumère toute substance prévue par la Loi qui constitue plus de 1 % du produit. Toutefois, les produits chimiques causant le cancer, sensibilisant les voies respiratoires ou ayant des effets sur la fonction reproductrice doivent être énumérés s'ils constituent plus de 0,1 % d'un produit.

Mesure dans laquelle un produit chimique pose un problème

Pour savoir si vous devez vous préoccuper d'un produit chimique donné, il vous faut prendre en compte plusieurs facteurs. Par exemple, la quantité, la toxicité et d'autres effets de chaque produit chimique de même que les expositions possibles à chaque produit sont des facteurs importants qui méritent réflexion. Il est en outre important de retenir que la plupart des renseignements figurant sur une FTSS touchent l'exposition à un seul produit chimique. Ces renseignements ne tiennent pas compte de l'exposition à des mélanges complexes de produits chimiques comme on en trouve dans un immeuble typique. De plus, la plupart des renseignements figurant sur une FTSS concernent l'exposition d'hommes adultes à des produits chimiques. Par conséquent, la pertinence de ces renseignements peut être faible, voire nulle, quant aux enfants, aux femmes ou aux populations à haut risque.

Termes techniques pouvant figurer sur une FTSS

Par souci de commodité, nous avons employé un langage simple dans ce manuel. Voici la définition de quelques termes pouvant figurer sur une FTSS.

- Agent tératogène : qui cause des malformations chez le fœtus
- Agent toxique pour la reproduction : qui endommage l'ovule, le sperme ou les organes génitaux chez l'être humain
- Cancérigène : qui cause le cancer
- Hormonal : certains produits chimiques agissent comme des hormones
- Sensibilisation : état qui amène graduellement le corps à réagir à des quantités de plus en plus faibles de produit

- Toxine/agent toxique : poison

Plusieurs organismes publient des guides conçus pour vous aider à comprendre les FTSS, notamment :

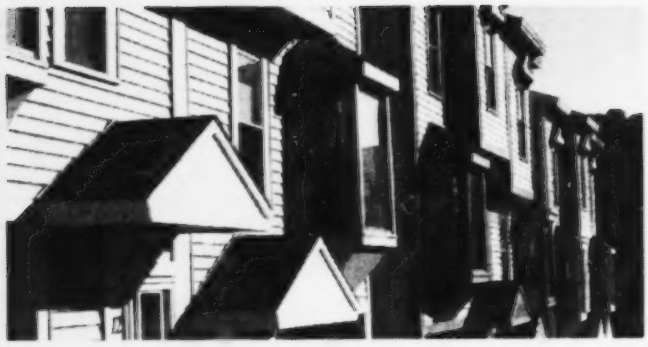
- Association pour la prévention des accidents industriels (APAI). L'ouvrage « *A Users Guide to MSDS* » de cette association est un des guides les plus faciles à lire. Il renferme de nombreuses images mettant bien en relief des concepts techniques.
- Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail (CCHST). L'ouvrage s'intitule *Fiche technique sur la sécurité des substances – Guide de base de l'usager*
- Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail (CCHST). L'ouvrage s'intitule *Fiche technique sur la sécurité des substances – Une explication des termes courants*

Obtenir une FTSS

Il est facile, bien sûr, d'obtenir un exemplaire de FTSS par télécopieur, mais rien ne dit que cet exemplaire sera lisible. Il est préférable d'obtenir cet exemplaire par Internet ou de demander qu'on vous en fasse parvenir un par la poste. Vous obtiendrez une FTSS de neuf sections, en vigueur au Canada, ou de seize sections, en vigueur à l'étranger. L'information exigée et son emplacement sur le document varient selon qu'il s'agit d'une FTSS à neuf ou à seize sections. Les fournisseurs mettent au point leurs propres FTSS. Par conséquent, pour un même produit ou une même substance chimique, l'information figurant dans une section donnée peut changer d'une FTSS à l'autre.

Pour certains produits chimiques, on trouve très peu de données. Néanmoins, la pénurie de renseignements ne signifie nullement que ces produits sont sans effets sur la santé et l'environnement. Elle signifie qu'on ne possède pas de données sur le produit chimique ou que le fournisseur n'a pas jugé important d'inclure ce produits chimique dans la FTSS.

Pour de plus amples renseignements sur la FTSS, consulter l'***annexe I – Fiche technique sur la sécurité des substances – Renseignements additionnels***.



vierges pour le chapitre 2.0
- ressources

Liste de contrôle annuel des tâches à exécuter

Immeuble : _____
Exploitant de l'immeuble : _____
Gestionnaire de l'immeuble : _____

Légende
GI = Gestionnaire de l'immeuble
P = Personnel sur place
E = Entrepreneur
X = Mois suggéré

	Travaux à effectuer	*Par*	*J*	*F*	*M*	*A*	*M*	*J*	*J*	*A*	*S*	*O*	*N*	*D*
Mensuellement														
1	Inspection de sécurité	GI												
1	Examen des registres quotidiens	GI												
2	Service de contrôle des insectes et des animaux nuisibles	E												
3	Inspection de l'immeuble	GI												
4	Vérification du registre d'inspection des ascenseurs	GI												
6	Essai du réseau d'extinction d'incendie	GI												
6	Vérification de l'outillage contre le feu et des entrées dans le registre	GI												
6	Entretien des ascenseurs	E												
7	Traitement de l'eau	E												
8	Remplacement des filtres à combustible à air	P												
8	Entretien du refroidisseur	E					X	X	X	X	X	X		
Six fois par année														
1	Passer la commande d'articles	GI/P												
7,8	Lubrifier les moteurs, les pompes et les ventilateurs	E												
Quatre fois par année														
2	Balayer et laver à la machine le sous-sol	E		X			X				X			
Deux fois par année														
1	Effectuer l'évaluation du personnel	GI		X										X
2	Entretien des trémies, de la pompe et du chariot du compacteur	P		X						X				
2	Nettoyer à fond les tapis	E					X							X
3	Balayer à la machine à l'extérieur	E			X						X			
3	Tailler les arbustes (printemps et automne)	E				X					X			
3	Vaporiser de liquide désherbant (au besoin)	E												
4	Entretien du compacteur	E			X						X			
4	Nettoyer le puisard intérieur	E			X						X			
5	Effectuer l'entretien de la génératrice de secours	E				X						X		
8	Entretenir le ventilo-convecteur	E				X						X		
Annuellement														
1	Préparer le budget	GI								X				
1	Établir le calendrier des vacances du personnel	GI		X										
1	Mettre à jour l'inventaire de l'immeuble	GI	X											
1	Passer la commande de sel et de calcium	GI										X		
1	Installer les décorations de Noël	P											X	
1	Enlever les décorations de Noël	P	X											
1	Renouveler l'assurance	E												
1	Approuver la police d'assurance	E												
3	Peinture extérieure	GI					X	X						
3	Inspecter les panneaux de signalisation et les clôtures	GI					X							
3	Nettoyer le dais de l'entrée	P					X							
3	Installer les filets, inspecter les courts de tennis et les terrains de jeux	P					X							
3	Nettoyer les puits d'aération du garage	E							X					
3	Laver les vitres extérieures	E							X					
3	Inspecter tous les tuyaux d'arrosage	E			X									
3	Peindre les lignes dans le parc de stationnement	E						X						
3	Effectuer la fertilisation de printemps	E				X	X							
3	Effectuer la fertilisation d'automne	E									X	X		
3	Ajouter de la terre végétale	E										X		
3	Mettre en marche les asperseurs de la pelouse	E					X							
3	Arrêter les asperseurs de la pelouse	E										X		
3	Remplacer ce qui a été détruit par l'hiver	E					X							

Inspection quotidienne « Observer, Écouter, Toucher »

Immeuble :			Date de commencement (mois) :						
Exploitants :			Lundi	Mardi	Mer.	Jeudi	Ven.	Sam.	Dim.
	Durée de l'inspection :								
Système : Chauffage de l'immeuble									
Étiquette n°	Type de lecture	Gamme							
	Température extérieure								
	Temperature de calcul	<180 F							
	Temp. de l'air d'alimentation de l'immeuble								
	Temp. de l'air de retour de l'immeuble								
B-	Brûleur en marche/à l'arrêt								
	Température d'entrée								
	Température de sortie								
	Pression d'admission								
B-	Brûleur en marche/à l'arrêt								
	Température d'entrée								
	Température de sortie								
	Pression d'admission								
B-	Brûleur en marche/à l'arrêt								
	Température d'entrée								
	Température de sortie								
	Pression d'admission								
B-	Brûleur en marche/à l'arrêt								
	Température d'entrée								
	Température de sortie								
	Pression d'admission								
P-	Pompe en marche/à l'arrêt	Marche							
	Pression d'aspiration								
	Pression de décharge								
P-	Pompe en marche/à l'arrêt								
	Pression d'aspiration								
	Pression de décharge								
	Niveau de réservoir de détente	de 1/4 à 3/4							
	Pression de l'eau d'appoint du détendeur								
Initiales du gestionnaire d'immeuble :									

Page 1 de ___

Inspection quotidienne « Observer, Écouter, Toucher »

Immeuble :			Date de commencement (mois) :						
Exploitants :			Lundi	Mardi	Mer.	Jeudi	Ven.	Sam.	Dim.
	Durée de l'inspection :								
Système :	Systèmes de chauffage divers								
Étiquette n°	Type de lecture	Gamme							
B-	Brûleur en marche/à l'arrêt								
	Température d'entrée								
	Température de sortie								
	Température d'entrée								
B-	Brûleur en marche/à l'arrêt								
	Température d'entrée								
	Température de sortie								
	Température d'entrée								
P-	Pompe en marche/à l'arrêt	en marche							
	Pression d'aspiration								
	Pression de décharge								
P-	Pompe en marche/à l'arrêt								
	Pression d'aspiration								
	Pression de décharge								
	Température des réserves du chauffage principal								
	Température du retour d'air du chauffage principal								
	Niveau de réservoir de détente	de 1/4 à 3/4							
	Pression de l'eau d'appoint du détendeur								
Initiales du gestionnaire d'immeuble :									

Page 2 de ___

Inspection quotidienne « Observer, Écouter, Toucher »

Immeuble :			Date de commencement (mois) :						
Exploitants :			Lundi	Mardi	Mer.	Jeudi	Ven.	Sam.	Dim.
	Durée de l'inspection :								
Système :	Eau chaude domestique								
Étiquette n°	Type de lecture	Gamme							
B-	Brûleur en marche/à l'arrêt								
	Pompe en marche/à l'arrêt								
	Température de sortie								
	Pression de sortie								
B-	Brûleur en marche/à l'arrêt								
	Pompe en marche/à l'arrêt								
	Température de sortie								
	Pression de sortie								
P-	Pompe de recirc. en marche /à l'arrêt	En marche							
	Température du réservoir								
	Température du réservoir								
	Température de la réserve d'eau								
Système :	Réserve d'air du corridor								
V	Ventilateur du corridor en marche /à l'arrêt								
	Température du corridor								
	Brûleur n° 1 en marche/à l'arrêt								
	Brûleur n° 2 en marche/à l'arrêt								
P-	Pompe-glycol en marche/à l'arrêt								
	Température de réserve du glycol								
	Niveau du réservoir de détente	1/4 à 3/4							
Initiales du gestionnaire d'immeuble :									

Page 3 de ___

Inspection quotidienne « Observer, Écouter, Toucher »

Immeuble :			Date de commencement (mois) :						
Exploitants :			Lundi	Mardi	Mer.	Jeudi	Ven.	Sam.	Dim.
	Durée de l'inspection :								
Système : Installation de refroidissement d'eau									
Étiquette n°	Type de lecture	Gamme							
VC-	Refroidisseur en marche/à l'arrêt								
	Chauffage à l'huile en marche/à l'arrêt								
	Température des réserves d'eau froide								
	Température de l'eau du condensateur								
TR-	Tour de refroidissement élevé/bas/en arrêt								
P-	Pompe à eau froide en marche/à l'arrêt								
P-	Pompe à eau du condensateur en marche/à l'arrêt								
	Température de la pièce								
	Lecture du compteur de l'eau de tour de refroidissement								
Système : Chambre des appareils mécaniques des ascenseurs									
EL-	Élévateur en marche/à l'arrêt								
EL-	Élévateur en marche/à l'arrêt								
EL-	Élévateur en marche/à l'arrêt								
EL-	Élévateur en marche/à l'arrêt								
	Ventilateur d'échappement en marche/à l'arrêt								
	Température de la pièce								
	Pression de l'armoire à tuyaux d'incendie								
Initiales du gestionnaire d'immeuble :									

Page 4 de ___

Inspection quotidienne « Observer, Écouter, Toucher »

Immeuble :			Date de commencement (mois) :						
Exploitants :			Lundi	Mardi	Mer.	Jeudi	Ven.	Sam.	Dim.
	Durée de l'inspection :								
Système : Chambre des appareils mécaniques de la piscine									
Étiquette n°	Type de lecture	Gamme							
P-	Pompe en marche/à l'arrêt								
VA-	Ventilateur d'air d'appoint en marche/à l'arrêt								
	Température des réserves d'air								
VE-	Ventilateur d'échappement en marche/à l'arrêt								
	Température de retour d'air								
Système : Génératrice de secours									
CM-	Chauffe-moteur de la génératrice en marche/à l'arrêt	En marche							
	Température de la pièce								
	Relevé de l'horloge								
Système : Compteurs des services									
	Relevé du lecteur d'eau								
	Relevé du compteur d'électricité principal								
	Compteur de demande - aiguille rouge								
	Compteur de demande - aiguille noire								
	Relevé du compteur de gaz principal								
Initiales du gestionnaire d'immeuble :									

Inspection quotidienne « Observer, Écouter, Toucher »

Immeuble :			Date de commencement (mois) :						
Exploitants :			Lundi	Mardi	Mer.	Jeudi	Ven.	Sam.	Dim.
	Durée de l'inspection :								
Système : Pompe relais à eau domestique									
Étiquette n°	Type de lecture	Gamme							
P-	Pompe relais en marche/à l'arrêt								
	Pression d'admission								
	Pression de sortie								
P-	Pompe relais en marche/à l'arrêt								
	Pression d'admission								
	Pression de sortie								
Système : Systèmes de sécurité en cas d'incendie									
P -	Pompe à incendie principale en marche/à l'arrêt/automatique	Auto.							
	Pression d'admission								
	Pression de sortie								
P -	Pompe à l'incendie de type jockey en marche/à l'arrêt/auto	Auto.							
CO -	Compresseur en marche/ à l'arrêt	Auto.							
PA-	Pression d'air de l'extincteur								
	Pression de l'eau de l'extincteur automatique								
V -	Soupape de l'extincteur automatique ouvert/fermé	Ouvert							
V -	Soupape de l'extincteur automatique ouvert/fermé	Ouvert							
V -	Soupape de l'extincteur automatique ouvert/fermé	Ouvert							
V -	Soupape de l'extincteur automatique ouvert/fermé	Ouvert							
Initiales du gestionnaire d'immeuble :									

Inspection quotidienne « Observer, Écouter, Toucher »

Immeuble :			Date de commencement (mois) :						
Exploitants :			Lundi	Mardi	Mer.	Jeudi	Ven.	Sam.	Dim.
	Durée de l'inspection :								
Système :									
Étiquette n°	Type de lecture	Gamme							
Initiales du gestionnaire d'immeuble :									

Page ___ de ___

Faire ou Faire Faire

Demandes d'entretien et supervision

Nombre d'appartements 120 X 2 minutes par jour = 240 min/jour

Inspection « Observer, Écouter et Toucher »

Nombre de locaux techniques 10 X 20 min./local/jour = 200 min/jour

Nombre de salles de refroidissement d'eau 5 X 10 min./salle/jour = 50 min/jour

Inspection de l'unité de toit - 10 minutes, le cas échéant = 10 min/jour

Nettoyage du système d'évacuation de la laverie - 10 minutes, le cas échéant = 10 min/jour

Tous les mois

Comprend toutes les tâches figurant dans la **Liste de vérifications opérationelles** que doit utiliser le gérant. = 210 min/jour

Total : 720 min/jour

Total : 720 **min/jour X** **5 jours/sem.** / **60 min/h.** = 60 **h./sem.**

Si la charge de travail hebdomadaire est supérieure à 40 heures, une seconde personne doit alors aider le gérant à accomplir les tâches requises. On ajoute alors des tâches de la liste de vérifications opérationnelles pour compléter le reste de la semaine.

Description de la tâche	Fréquence de la tâche (par sem.)	Nombre d'unités	Temps par unité	Temps nécessaire (h./sem.)	Temps cumulé (h./sem.)
Balayer le hall	4	1 500 pi²	30 min/1 000 pi²	3	3
Tondre la pelouse	1		30 min/1 000 pi²	4	7
Laver les portes d'entrée	4	200 pi²	30 min/1 000 pi²	1,75	8,75
Ramasser les déchets	1	10 étages	30 min/1 000 pi²	1,75	10
Polir les planchers	1	2 000 pi²	30 min/1 000 pi²	1,5	11,5
Balayer les escaliers et les paliers	2	1 000 pi²	30 min/1 000 pi²	2	13,5
Aspirer les tapis	4	39 000 pi²	30 min/1 000 pi²	6,5	20

Formule « Demande de remboursement »

Présentée par : _____

Nom de l'immeuble : _____

Adresse de l'immeuble : _____

DIRECTIVES :

1. Présentez cette demande lorsque le fonds de petite caisse est à un tiers ou à moitié.
2. Préparez le rapprochement des comptes.
3. Le gestionnaire de l'immeuble ou de service doit approuver le demande remplie.
4. Glissez les reçus dans une enveloppe et envoyez celle-ci au bureau central; joignez-y la présente formule dûment remplie.

PÉRIODE DU : _____ 20___ À : _____ 20___

RAPPROCHEMENT DES COMPTES :

Décaissement total, sur demande de chèque _____ $

AJOUTER : encaisse _____ $

Sous-total : _____ $

Déduire : Fonds initiaux _____ $

Différence _____ $

PRÉPARÉ PAR :

_____

DÉCLARATION :

Je certifie avoir compté les fonds disponibles et avoir vérifié l'exactitude du rapprochement.

_____ _____

GESTIONNAIRE DE L'IMMEUBLE OU DU SERVICE — DATE

CHAPITRE 3.0

services d'entretien des locaux et du terrain

3.0 Services d'entretien des locaux et du terrain

3.1 Entretien des locaux

Au Canada, on évalue à 500 millions de dollars les dépenses annuelles en entretien et assainissement des locaux. Le domaine compte 500 000 travailleurs actifs. On a également établi que les travaux et les dépenses d'entretien et d'assainissement étaient superflus dans une proportion de 25 %, en raison de l'incompétence des personnes affectées à ces tâches. La ventilation des coûts de nettoyage est la suivante :

- 90 % à 95 % pour la main-d'œuvre
- 5 % à 10 % pour les matériaux, les produits chimiques, l'outillage et le matériel

Les coûts de la main-d'œuvre constituant le facteur déterminant, on ne peut espérer réduire les coûts du nettoyage qu'en faisant appel à des « travailleurs compétents » pour effectuer le travail. Voici ce que doit faire le gestionnaire immobilier si l'entretien des locaux est confié à une société de l'extérieur établie :

- préciser les responsabilités de l'entrepreneur et les résultats prévus;
- faire assurer le contrôle de la qualité par le gérant de l'immeuble;
- communiquer par écrit avec l'entrepreneur lorsqu'il y a des entorses à la qualité; il faut alors préciser les cas où le travail n'a pas été fait conformément aux exigences du contrat.

Les gestionnaires doivent s'assurer de pouvoir changer d'entrepreneur en incluant dans le contrat une clause d'annulation pour travail insatisfaisant. En s'adressant toujours par écrit à l'entrepreneur, il sera plus facile d'annuler le contrat et de monter un nouveau dossier d'appel d'offres. Durant les deux ou trois premiers mois, il faudra consacrer du temps au nouvel entrepreneur pour établir des normes acceptables.

Afin d'atteindre une productivité supérieure à la moyenne en matière d'entretien des locaux, le gestionnaire devra coordonner :

- la mise sur pied du personnel;
- l'établissement des responsabilités;
- l'établissement des tâches;
- l'établissement des normes de propreté;
- la gestion du temps (charge de travail);
- l'établissement des procédures de travail (ordonnancement des tâches);
- l'acquisition des matériaux, des produits chimiques, de l'outillage et du matériel.

Il est important que les personnes affectées au nettoyage connaissent bien :

- ce qu'ils ont à faire;
- les modalités d'accomplissement de chacune des tâches;
- les normes de propreté attendues;
- la fréquence d'accomplissement de chaque tâche;
- le matériel, l'outillage, les produits chimiques, les pièces et les approvisionnements pour chaque opération, ainsi que le mode d'utilisation de chacun d'eux;
- les règlements de sécurité.

Ces renseignements sont communiqués au début dans la norme écrite sous-jacente au contrat. Leur pertinence est confirmée par la suite par les relations qu'entretiennent le personnel en poste sur place et le personnel de

l'entrepreneur. Il peut arriver que les pratiques de l'entrepreneur ne correspondent pas à ce qui est recherché. Lorsqu'une modification des pratiques s'impose, on rédigera des éclaircissements formels qu'on transmettra aux dirigeants de l'entreprise sous forme de pièce jointe au contrat. Aussi longtemps qu'elles sont présentées ouvertement sans trace d'animosité, les modifications mineures souhaitées n'influeront pas sur le contrat.

Le *spécimen de guide de nettoyage* de la ***figure 3.1*** renferme les lignes directrices du devis d'un nettoyage de qualité supérieure. Il suffit de réduire la fréquence des opérations de nettoyage si un niveau de qualité inférieur suffit. Utiliser une ***Liste de vérification opérationnelle annuelle*** remplie (établie tel qu'il a été indiqué à la ***section 2.2.1***) et mettre en évidence les tâches qui doivent faire partie du contrat.

Figure 3.1 : Spécimen de guide de nettoyage

Les locaux doivent être nettoyés à un niveau de « prestige » ce qui signifie que nous comptons recevoir des éloges spontanés de la part des occupants et des visiteurs de l'immeuble. Nous nous attendons à ce que les plaintes soient rares.

	Fréquence par		
	Semaine	Mois	Année
Hall et entrées			
Balayer les planchers	4		
Laver les portes d'entrée	4		
Polir les planchers	1		
Nettoyer toutes les vitres du hall	4		
Nettoyer et désinfecter le panneau de l'interphone	4		
Aspirer les paillassons	4		
Shampooiner les paillassons et suspendre pour faire sécher		1	
Corridors			
Aspirer le tapis et enlever les taches	4		
Vidanger les poubelles et les cendriers	4		
Shampooiner les tapis			4
Épousseter les accessoires chromés	4		
Astiquer les accessoires chromés	1		
Épousseter les boîtiers d'éclairage et les appliques (extérieur)	4		
Laver les boîtiers d'éclairage et les surfaces réfléchissantes (intérieur)			1
Élevateurs			
Laver les portes des ascenseurs (extérieur)	2		
Laver les portes des ascenseurs (intérieur)	4		
Aspirer les tapis et enlever les taches	4		
Nettoyer et désinfecter les commandes, l'interphone et le téléphone	4		
Laver les murs	1		
Nettoyer et astiquer les miroirs	4		
Piscine			
Laver le pourtour de la piscine	2		
Salon et salle de réception			
Aspirer les tapis et nettoyer les taches	4		
Vider les poubelles et les cendriers	4		
Shampooiner les tapis			4
Épousseter tous les rebords de fenêtre, toutes les bordures et tous les cadres pouvant être atteints sans aide d'une échelle	1		
Centre de conditionnement physique			
Aspirer les tapis et nettoyer les taches	4		
Shampooiner les tapis			4
Nettoyer les sièges, les dossiers, les bancs au moyen d'un agent germicide	2		
Nettoyer et polir les appareils chromés	2		
Cages d'escalier arrière			
Balayer les escaliers et les paliers	2		
Nettoyer les escaliers et les paliers		2	
Nettoyer à l'eau les murs courants		2	
Toilettes et vestiaires collectifs			
Laver les planchers au moyen d'un agent germicide, polir au besoin	4		
Nettoyer les cuvettes, les urinoirs et les toilettes au moyen d'un agent germicide	4		
Nettoyer et astiquer les miroirs	4		
Remplir tous les distributeurs avec les consommables fournis par le gérant	4		
Vidanger les lavabos et les poubelles	4		
Épousseter les cloisons	1		
Nettoyer les traces de doigt sur les murs, enlever les graffiti, laver les cloisons	au besoin		
Épousseter l'extérieur des casiers	1		
Laver à l'eau les casiers vides, à l'intérieur et à l'extérieur		1	
Locaux techniques et salles électriques			
Balayer les planchers	1		

Une fois le tableau dressé, on peut le soumettre, accompagné des détails pertinents de l'immeuble et des dispositions légales, à un groupe de soumissionnaires choisis. Il est préférable de demander à chaque soumissionnaire de fournir bon nombre de détails, pas tout simplement le prix. Afin d'établir le bien-fondé du prix proposé, il convient de demander une estimation globale du nombre d'heures-personnes par année et du nombre de personnes qui travailleront dans l'immeuble. On demandera également des éléments de corroboration des estimations.

Se fonder sur les renseignements fournis à l'***annexe G, Calendrier des périodes prévues nécessaires aux différentes opérations de nettoyage***, pour établir les besoins précis en main-d'œuvre nécessaire à l'entretien des locaux.

3.2 Entretien du terrain

La charge de travail relative à l'entretien du terrain est nettement inférieure à celle de l'entretien des locaux et il s'agit d'un travail de nature saisonnière, plutôt que d'un travail qu'on poursuit à l'année. Sauf si l'immeuble est petit et si le gérant de l'immeuble dispose du temps nécessaire pour s'occuper seul de l'entretien du terrain, il convient de faire appel aux services d'un entrepreneur de l'extérieur.

Tout comme pour l'entretien des locaux, il faut utiliser une ***Liste de vérification opérationnelle annuelle*** remplie (établie tel qu'il a été indiqué à la ***section 2.2.1***) et mettre en évidence les tâches qui doivent faire partie du contrat d'entretien du terrain.

Le ***spécimen de guide d'entretien du terrain*** ci-dessous ***(figure 3.2)*** renferme les lignes directrices du devis d'un entretien de terrain de qualité supérieure. Il suffit de réduire la fréquence des opérations de nettoyage si un niveau de qualité inférieur est requis. Il s'agit d'adapter ce tableau aux besoins de l'immeuble.

Figure 3.2 : Spécimen de guide d'entretien du terrain

Les terrains doivent être nettoyés à un niveau de « prestige », ce qui signifie que nous comptons recevoir des éloges spontanés de la part des occupants et des visiteurs de l'immeuble. Nous nous attendons à ce que les plaintes soient rares.

	Fréquence, par		
	Semaine	Mois	Année
Ramasser les déchets	5		
Nettoyer les routes et leurs environs	1		
Nettoyer les bancs		2	
Enlever les débris des avaloirs			4
Tondre la pelouse	1	- en saison -	
Arroser la pelouse	1	- en saison -	
Inspecter la tondeuse		1	
Lubrifier le coupe-herbe		1	
Tailler les plantations (printemps et automne)			2
Vaporiser du désherbant	- au besoin -		
Fertiliser la pelouse, les arbres, les buissons (printemps et automne)			2
Ajouter de la terre végétale (automne)			1
Remplacer les plantes détruites par l'hiver (printemps)			1
Faire les bordures des parterres			2
Planter des fleurs (printemps)			1
Tailler les arbres et les buissons (été)			1

Il faut inclure dans les documents d'appel d'offres pour l'entretien du terrain un plan de situation indiquant clairement l'emplacement des pelouses, des arbres, des arbustes et des massifs de fleurs. Utiliser comme plan de situation la ***formule 3.3***, intitulée ***« Plan de terrain d'aménagement paysagiste »***, qui se trouve à la fin de ce chapitre.

3.3 Mesures écologiques

Les lois canadiennes mettent de plus en plus l'accent sur la protection du milieu naturel. En outre, le public se préoccupe de plus en plus des effets que pourraient avoir sur la santé les herbicides et les pesticides et est de plus en plus conscient des quantités finies de ressources en eau à notre disposition et de l'importance de conserver cette ressource précieuse.

Dans une perspective d'affaires et d'amélioration des relations publiques, il va de soi qu'on se penche d'entrée de jeu sur les choix environnementaux. Les choix possibles sont, par exemple, la mise en place de stratégies de lutte contre les mauvaises herbes et les ravageurs à l'aide de produits organiques (ces stratégies sont offertes par de nombreux fournisseurs de services d'entretien des pelouses et des jardins), la réduction au minimum des besoins d'irrigation des lieux et l'adoption des pratiques de l'aménagement paysager adapté aux milieux arides (l'utilisation de plantes et d'herbages graminés indigènes comme éléments faisant partie de façon intrinsèque de l'aménagement du paysage) pour réduire le plus possible l'impact des ravageurs et des mauvaises herbes, et éliminer les besoins d'arrosage.

3.3.1 Recyclage

Il existe des programmes de recyclage actifs dans la plupart des régions du pays et certains de ceux-ci comportent l'obligation de séparer certains produits recyclables. Il faut déterminer les détails de ces programmes en communicant avec des autorités municipales et il faut travailler de concert avec l'interlocuteur municipal approprié pour mettre en place un système de bacs individuels aux dimensions appropriées. Il faut établir les aires de collecte et mettre en place les affiches d'interdiction de stationnement dans ces aires.

Les programmes de recyclage peuvent contribuer à une réduction notable du flux de déchets en provenance de l'immeuble, d'où une réduction importante des coûts d'enlèvement des ordures.

3.3.2 Pesticides

Maintenant qu'il a été établi que les pesticides peuvent causer des dommages importants à l'environnement, il faut en restreindre l'usage.

vierges pour le chapitre 3.0 - services d'entretien des locaux et du terrain

Nom de l'immeuble : _____

Numéro de l'immeuble : _____

Nettoyage des locaux - Guide des heures-personnes

	Travaux à effectuer	*par*	*Durée*
Quotidiennement			
2.5.2	Nettoyer la salle de compactage des déchets	P/E	
2.5.3	Nettoyer les vitres intérieures	P/E	300 pi. ca. par heure
2.5.5	Nettoyer les douches, les toilettes et les aires communes	P/E	
	- par cabinet		4 min
	- par porte (enlever les taches des deux côtés)		1 min
	- miroirs		1 min
	- distributeur de serviettes en papier		0,5 min
	- urinoir		3 min
	- lavabo et distributeur de savon		3 min
	- nettoyage général		120 min par 1 000 pi. ca.
2.5.6	Nettoyer le sauna	P/E	
2.5.8	Enlever les taches	P/E	
Plusieurs fois par semaine			
2.2	Balayer le plancher du hall et des entrées (4x)	P/E	30 min par 1 000 pi. ca.
2.5	Laver les portes d'entrée (4x)	P/E	125 min par 1 000 pi. ca.
2.5.4	Nettoyer la vitre du hall (4x)	P/E	125 min par 1 000 pi. ca.
2.5	Nettoyer et désinfecter le panneau de l'interphone	P/E	2 min
2.3.2	Aspirer les paillassons (4x)	P/E	30 min par 1 000 pi. ca.
2.3	Aspirer le tapis dans les couloirs et enlever les taches (4X)	P/E	30 min par 1 000 pi. ca.
	Vider les poubelles et les cendriers (4x)	P/E	0,5 min par poubelle ou par cendrier
2.5	Épousseter les accessoires chromés (4x)	P/E	0,4 min par accessoire
2.5	Épousseter les boîtiers d'éclairage et les appliques (4X)	P/E	0,4 min par accessoire
2.5	Laver les portes des ascenseurs (extérieur) (2x)	P/E	5 min pour deux portes
2.5	Laver les portes des ascenseurs (intérieur) (4x)	P/E	5 min pour deux portes
2.3	Aspirer le tapis des ascenseurs et enlever les taches (4X)	P/E	5 min par ascenseur
2.5	Nettoyer et désinfecter les commandes des ascenseurs (4X)	P/E	2 min
2.5	Nettoyer et astiquer les miroirs des ascenseurs (4x)	P/E	300 pi. ca. par heure
2.2.2	Laver le pourtour de la piscine (2x)	P/E	100 min par 1 000 pi. ca. (y compris le rinçage)
2.3	Aspirer le tapis du salon et enlever les taches (4x)	P/E	30 min par 1 000 pi. ca.
2.3	Aspirer le tapis des salles communes (4x)	P/E	25 min 1 000 pi. ca.
2.3	Enlever les taches du tapis des salles communes (4x)	P/E	5 min 1 000 pi. ca.
2.5	Nettoyer l'équipement du centre de conditionnement physique (2x)	P/E	
2.2	Balayer les escaliers et les paliers (2x)	P/E	60 min 1 000 pi. ca.
Une fois par semaine			
2.5	Polir les planchers	P/E	45 min 1 000 pi. ca.
2.5	Astiquer les accessoires chromés	P/E	2 min par accessoire
2.5	Laver les parois des ascenseurs	P/E	30 min par ascenseur
2.5	Épousseter toutes les surfaces saillantes des aires communes	P/E	
2.2	Balayer le plancher des locaux techniques et des locaux électriques	P/E	30 min 1 000 pi. ca.
2.5.3	Nettoyer le vide-ordures	P/E	10 min par étage
Deux fois par mois			
2.2.1;2.2.2	Nettoyer les escaliers et les paliers		100 min par 1 000 pi. ca. (y compris le rinçage)
2.5	Nettoyer à l'eau chaude les mains courantes dans les cages d'escalier		5 min par cage d'escalier par étage
Une fois par mois			
2	Shampooiner les paillassons et les mettre à sécher	P/E	15 min par tapis
2.2	Laver les planchers dans les locaux techniques et électriques	P/E	100 min 1 000 pi. ca. (y compris le rinçage)
2	Balayer le garage souterrain	P/E	30 min 1 000 pi. ca.
Quatre fois l'an			
2	Shampooiner les tapis	E	60 min 1 000 pi. ca.
Trois fois l'an			
2	Balayer et laver à la machine le sous-sol	E	15 à 20 min 1 000 pi. ca., selon la machine utilisée
Tous les six mois			
2	Nettoyer à fond les tapis	E	60 min 1 000 pi. ca.
2.5.1	Nettoyer le puisard intérieur	E	
Une fois l'an			
2	Inspecter les bancs, les jardinières et les corsets	E	
2	Effectuer l'entretien des souffleuses	E	
Divers (fréquence)			
2	Nettoyer les appartements (à chaque changement de locataire)	P/E	

Les locaux doivent être nettoyés à un niveau de « prestige » ce qui signifie que nous comptons recevoir des éloges spontanés de la part des occupants et des visiteurs de l'immeuble. Nous nous attendons à ce que les plaintes soient rares.

	Fréquence, par...		
	Semaine	Mois	Année
Hall et entrées			
Balayer les planchers	4		
Laver les portes d'entrée	4		
Polir les planchers	1		
Nettoyer toutes les vitres du hall	4		
Nettoyer et désinfecter le panneau de l'interphone	4		
Aspirer les paillassons	4		
Shampooiner les paillassons et suspendre pour faire sécher		1	
Corridors			
Aspirer le tapis et enlever les taches	4		
Vidanger les poubelles et les cendriers	4		
Shampooiner les tapis			4
Épousseter les accessoires chromés	4		
Astiquer les accessoires chromés	1		
Épousseter les boîtiers d'éclairage et les appliques (extérieur)	4		
Laver les boîtiers d'éclairage et les surfaces réfléchissantes (intérieur)			1
Élévateurs			
Laver les portes des ascenseurs (extérieur)	2		
Laver les portes des ascenseurs (intérieur)	4		
Aspirer les tapis et enlever les taches	4		
Nettoyer et désinfecter les commandes, l'intercom et le téléphone	4		
Laver les murs	1		
Nettoyer et astiquer les miroirs	4		
Piscine			
Laver le pourtour de la piscine	2		
Salon et salle de réception			
Aspirer les tapis et nettoyer les taches	4		
Vider les poubelles et les cendriers	4		
Shampooiner les tapis			4
Épousseter tous les rebords de fenêtre, toutes les bordures et tous les cadres pouvant être atteints sans aide d'une échelle	1		
Centre de conditionnement physique			
Aspirer les tapis et nettoyer les taches	4		
Shampooiner les tapis			4
Nettoyer les sièges, les dossiers, les bancs au moyen d'un agent germicide	2		
Nettoyer et polir les appareils chromés	2		
Cages d'escalier arrière			
Balayer les escaliers et les paliers	2		
Nettoyer les escaliers et les paliers		2	
Nettoyer à l'eau les mains courantes		2	
Toilettes et vestiaires collectifs			
Laver les planchers au moyen d'un agent germicide; polir, au besoin.	4		
Nettoyer les cuvettes, les urinoirs et les toilettes au moyen d'un agent germicide	4		
Nettoyer et astiquer les miroirs	4		
Remplir tous les distributeurs avec les consommables fournis par le gérant	4		
Vidanger les lavabos et les poubelles	4		
Épousseter les cloisons	1		
Nettoyer les traces de doigt sur les murs, enlever les graffitis, laver les cloisons	---au besoin---		
Épousseter l'extérieur des casiers	1		
Laver à l'eau les casiers vides, à l'intérieur et à l'extérieur		1	
Locaux techniques et salles électriques			
Balayer les planchers	1		

CHAPITRE 4.0

entretien de la structure/ des installationsmécaniques/ des installations électriques

4.0 Entretien de la structure/des installations mécaniques/des installations électriques

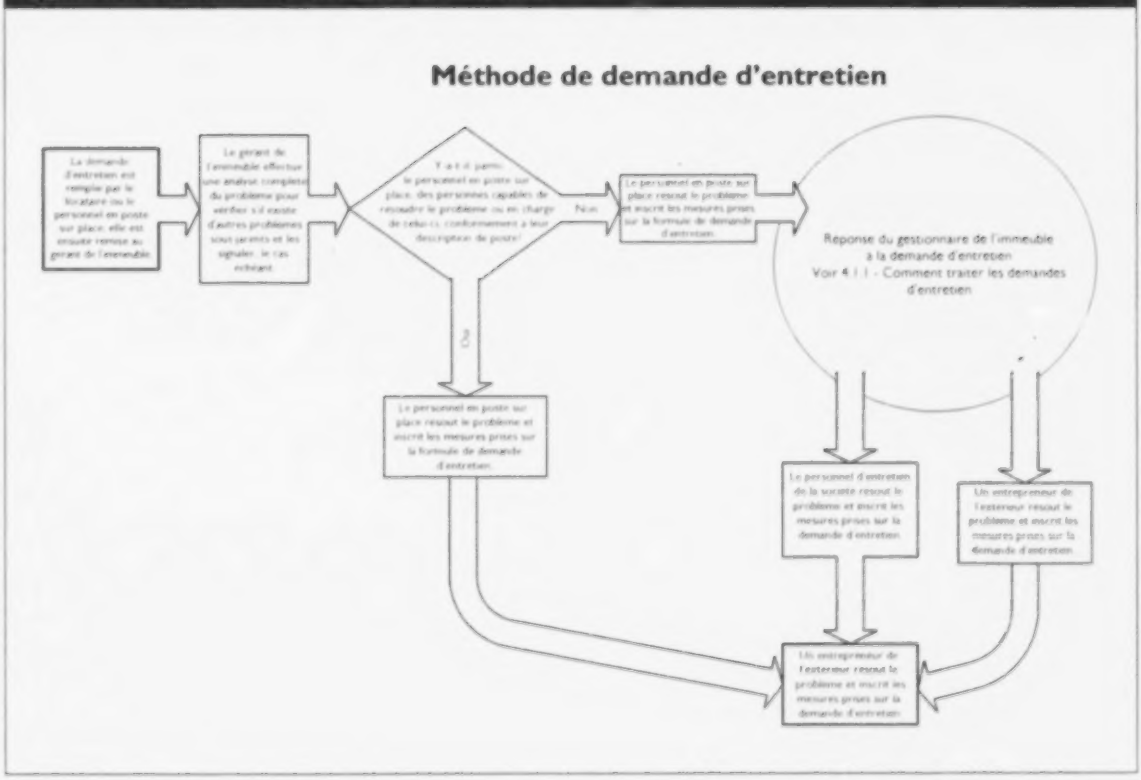
L'entretien des installations et de la structure peut être de façon générale assuré par des entrepreneurs de l'extérieur spécialisés dans le type d'installation et de travaux en question. Il est préférable de consulter ses spécialistes (p. ex., pour l'entretien des chaudières), plutôt que de faire des conjectures. Tout comme pour l'entretien des locaux et du terrain, il incombe au gestionnaire d'établir les tâches courantes et les modalités d'évaluation de l'accomplissement de celles-ci en collaboration avec le fournisseur des services.

Le personnel en poste sur place devra disposer d'exemplaires de la formule « ***Planification mensuelle des activités*** » ***(figure 2.3)***, car la supervision des travaux des entrepreneurs fait partie de leurs fonctions.

4.1 Demandes d'entretien

Il est important de mettre en place une méthode de demande d'entretien ou de réparation précise à l'intention des occupants de l'immeuble. On ne peut permettre aux locataires de déranger le personnel en poste à tout bout de champ pour des petits travaux, sinon on s'expose au chaos et à l'inefficacité opérationnelle. En règle générale, les problèmes qui nécessitent des travaux d'entretien ou de réparation sont décelés par les locataires ou les membres du personnel en poste sur place. On devra dans les deux cas exiger de remplir une Formule de demande d'entretien (FDE). On prendra soin d'inclure des FDE ordinaires dans la Trousse des services de soutien au locataire et d'y joindre des indications sur la façon et le moment de remplir ces formules. Toutes les FDE doivent être remises au gérant de l'immeuble.

Figure 4.1 – Méthode de demande d'entretien



Il faut prévoir deux Formules de demande d'entretien (figures 4.2 et 4.3) spécialisées (problèmes d'infiltration d'eau de pluie et de chauffage) à l'usage exclusif du personnel en poste sur place. Une boîte de dépôt sera mise à la disposition des occupants pour qu'ils puissent soumettre leurs FDE en dehors des heures de travail.

Figure 4.2 : Formule de demande d'entretien – Infiltration d'eau de pluie

Formule de demande d'entretien
-- Infiltration d'eau de pluie --

À la réception d'une formule de demande d'entretien, le gérant d'immeuble déterminera l'urgence de la situation et, si cela convient, examinera le problème pour déterminer la ligne de conduite à adopter. Si le gérant de l'immeuble ou tout membre du personnel en poste sur place a le temps ou la compétence pour résoudre directement le problème, il doit le faire et indiquer les résultats de son intervention sur la Formule de demande d'entretien. La formule dûment remplie doit être envoyée au gestionnaire immobilier pour être classée.

Si le personnel en poste sur place ne peut résoudre le problème, on acheminera la ***Formule de demande d'entretien*** au gestionnaire immobilier. Dans les très grandes sociétés de gestion immobilière, le gestionnaire est souvent habilité à transformer directement la ***demande d'entretien*** en ***autorisation de travail*** à l'intention des mécaniciens ou des électriciens de la société. Mais à ce stade, le gestionnaire, en règle générale, posera l'un ou l'autre des gestes suivants :

- décerner une **autorisation de travail** à l'entrepreneur concerné, si le travail s'inscrit dans les modalités du contrat;
- si le travail est de grande envergure, obtenir trois cotations de prix et établir un bon de commande au nom de l'entrepreneur choisi.

L'entrepreneur de l'extérieur doit se conformer au système de tenue des dossiers en utilisant la ***Formule de demande d'entretien*** pour bien indiquer les résultats de son intervention.

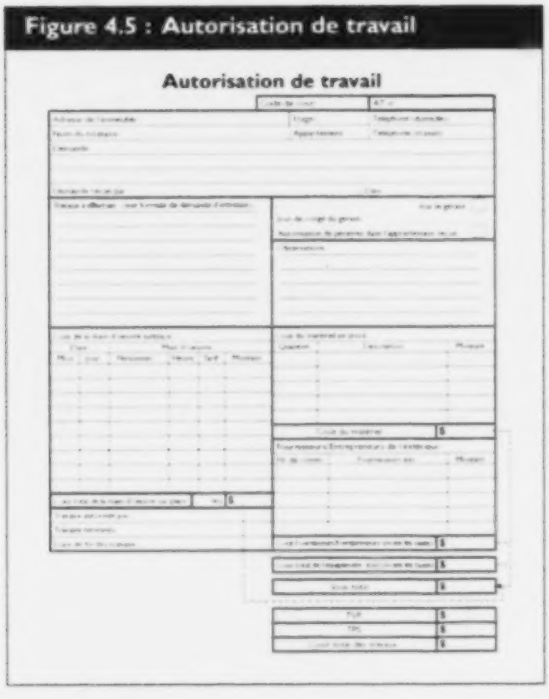
Figure 4.3 : Formulaire de demande d'entretien—Chauffage

Formule de demande d'entretien
-- Chauffage --

Figure 4.4 : Bon de commande

Bon de commande

Figure 4.5 : Autorisation de travail


Autorisation de travail

Des exemplaires de la ***Formule de demande d'entretien***, de l'***autorisation de travail*** ou du ***bon de commande*** sont fournis à la fin de ce chapitre.

4.1.1 Traitement des demandes d'entretien

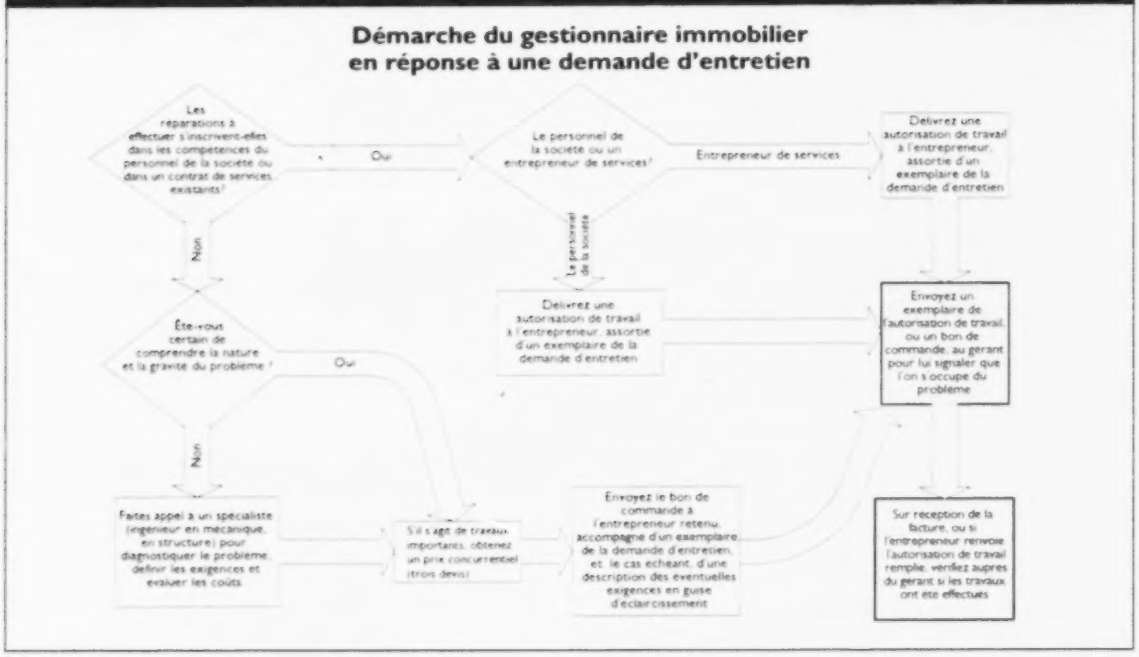
Dès qu'un problème d'entretien est décelé, le gérant de l'immeuble ou tout autre membre du personnel en poste sur place doit examiner la question et la résoudre, s'il est en mesure de le faire. On remettra au gestionnaire une ***Formule de demande d'entretien*** dûment remplie, dans laquelle sont précisés le demandeur, ainsi que les détails du problème et de la solution.

Il convient de tenir le locataire au courant de l'avancement des travaux, notamment en ce qui concerne les aspects qui peuvent l'incommoder. Le locataire doit être traité comme tout autre client. Il faut l'aviser de tout retard de traitement de la demande d'entretien et des raisons de ce retard. En agissant ainsi, on évite les plaintes répétées. Les demandes d'entretien qui pourraient causer des inconvénients aux autres locataires doivent être affichées pour aviser tous les occupants de l'immeuble que la direction est consciente du problème et est à le régler.

Une ***Formule de demande d'entretien*** non remplie sera remise au gestionnaire si le personnel en poste ne peut résoudre le problème. Il incombe au gestionnaire de prendre les mesures qui s'imposent pour régler le problème.

Voici la démarche recommandée dans une telle situation.

Figure 4.6 : Démarche du gestionnaire immobilier en réponse à une demande d'entretien



Le gestionnaire immobilier doit établir des normes relatives au délai de traitement des formules de demande d'entretien par le personnel en poste. Il conviendrait d'utiliser les trois niveaux suivants pour qualifier l'urgence de traitement des différentes demandes d'entretien.

1. Les demandes d'entretien qui portent la mention « **Entretien nécessaire** » sont celles dont l'urgence de traitement est la moins élevée. On peut les acheminer aux personnes concernées à des jours fixes, disons deux fois par semaine, le lundi et le jeudi. La mention « **Entretien nécessaire** » qualifie les situations pour lesquelles un délai de traitement de quelques jours n'aura aucune incidence négative sur les conditions d'habitation ou ne mènera à aucune aggravation sensible du problème. De plus, une telle situation ne devrait donner lieu à aucune nouvelle plainte de la part des occupants.
2. Les demandes d'entretien qui portent la mention « **Urgent** » devront être acheminées à qui de droit le jour même ou le lundi suivant la fin de semaine durant laquelle on les reçoit. De façon générale, la mention « **Urgent** » désigne les situations qui compromettent le confort ou les conditions d'habitation des locataires, ou qui perturbent le fonctionnement normal des principales installations techniques de l'immeuble.
3. Les demandes d'entretien qui porteront à l'occasion la mention « **Critique** » exigeront une intervention immédiate. En réponse à une telle demande, le gérant de l'immeuble devra communiquer jour ou nuit avec le gestionnaire immobilier et pourra avoir à s'assurer des services offerts 24 heures sur 24 par un entrepreneur, sans prendre le temps d'analyser la situation ou de

comparer les prix. Le gérant devra être autorisé à faire appel aux services d'une entreprise qualifiée, s'il n'arrive pas à communiquer avec le gestionnaire immobilier. La mention « **Critique** » désigne les situations qui peuvent compromettre la sécurité personnelle ou qui peuvent mener à d'importants dommages matériels à l'immeuble ouà ses installations techniques.

On présente à la figure 4.7, Scénarios de règlement des demandes d'entretien, différents scénarios de règlement des demandes d'entretien qui exigent une intervention et une prise de décision immédiates de la part du gérant de l'immeuble. Les catégories utilisées devraient aider le personnel en poste sur place à suivre le plan d'action approprié.

Figure 4.7: Scénarios d'entretien

	Objet	Situation / Mesures	Catégorie
SECTION 2 : ENTRETIEN DES LOCAUX			
2.4	Lutte contre les ravageurs	Les ravageurs deviennent un problème sérieux. Il faut faire appel à une entreprise d'entretien paysager ou d'entretien des pelouses	Entretien nécessaire
2.6	Nettoyage des appartements - Entretien des locaux	Remise en peinture ou réparation des murs ou des plafonds	Entretien nécessaire
SECTION 3 : ENTRETIEN DES TERRAINS			
3.1.1	Sécurité liée à l'entretien des terrains	Des glaçons se forment constamment sur les avaloirs de toit ou les autres éléments suspendus, le signe d'une isolation précaire ou d'une circulation d'air insuffisante sous le toit	Entretien nécessaire
3.4	Contrôle des mauvaises herbes	Les mauvaises herbes sont trop nombreuses pour qu'on les arrache manuellement; il faut faire appel à une entreprise d'entretien des pelouses	Entretien nécessaire
3.5	Maladies végétales, insectes et ravageurs	Les ravageurs et ou les maladies infestent les terrains et les plantes; il faut faire appel à une entreprise d'entretien paysager ou à une entreprise d'entretien des pelouses	Entretien nécessaire
SECTION 4 : STRUCTURE, ARCHITECTURE ET ÉQUIPEMENT TECHNIQUE			
4.2.1	Fissures capillaires dans les murs de fondation	Fissure capillaire vive dans les fondations (la fissure s'etend). Évaluation requise par un spécialiste de la structure	Entretien nécessaire
4.2.1	Fissures capillaires dans les murs de fondation	Fissure capillaire morte dans les fondations, non exposée à l'humidité ou au frottement. Pose d'un calfeutrage approprie par un spécialiste en enveloppe de bâtiment nécessaire.	Entretien nécessaire
4.2.1	Fissures capillaires dans les murs de fondation	Fissure capillaire morte dans les fondations, exposée à l'eau et/ou au frottement. Pose d'un revêtement de protection par un spécialiste en enveloppe de bâtiment nécessaire.	Entretien nécessaire
4.2.2	Fissures dans la dalle au sol en béton	Grandes fissures structurelles découvertes dans la dalle au sol en béton; requiert une analyse par un ingénieur de structure.	Entretien nécessaire
4.2.3	Fissures dans les dalles suspendues en béton	Fissures découvertes dans les dalles suspendues en béton; requiert une analyse par un ingénieur de structure	Urgent
4.2.4	Enfoncement des dalles de plancher en béton	Habituellement dû au tassement du sol sous la dalle; requiert une analyse par un ingénieur de structure.	Entretien nécessaire
4.2.5	Infiltration d'eau dans le sous sol	La condensation sur les murs du sous sol endommage le béton; requiert une évaluation par un ingénieur en mécanique (élimination et contrôle de l'humidité).	Entretien nécessaire
4.2.5	Infiltration d'eau dans le sous sol	On a tenté de déterminer l'origine de la fuite, mais on a rien découvert, ou la fuite est difficile à réparer.	Entretien nécessaire
4.3.2	Fissures dans les murs au dessus du niveau du sol	Colmatage extérieur nécessaire pour empêcher la détérioration due à l'humidité.	Entretien nécessaire
4.3.2	Fissures dans les murs au dessus du niveau du sol	La réparation des fissures dues au tassement de la fondation doit être confiée à un maçon.	Entretien nécessaire
4.4.1	Toit multicouche - Bitume apparent	Il y a tellement de zones apparentes qu'il pourrait être nécessaire de refaire la couverture. Faire examiner la toiture par un entrepreneur de couverture.	Entretien nécessaire
4.4.1	Toit multicouche - cloques	Faire reparer les cloques par un entrepreneur de couverture.	Entretien nécessaire
4.4.1	Toit multicouche - fissures	Faire réparer la fissure dans la membrane par un entrepreneur de couverture avant que plus d'eau ne pénètre dans la toiture.	Urgent
4.4.1	Toit multicouche - crocodilage	Faire reparer le crocodilage et les zones apparentes de la couverture par un entrepreneur de couverture, au moyen de graviers.	Entretien nécessaire
4.4.2	Problèmes liés à la toiture inversée	Faire inspecter les zones qui posent problème par un entrepreneur de couverture et formuler des propositions.	Entretien nécessaire
4.4.3	Accumulation d'eau sur la toiture	Les avaloirs de toit ne sont pas aux points bas du toit; il faut donc installer plus d'avaloirs de toit.	Entretien nécessaire
4.5.2	Compacteur à déchets défectueux	Les réparations ne sont pas dans les compétences du personnel sur place; il faut faire appel à un entrepreneur en électricité.	Entretien nécessaire
4.5.3	Le compacteur à déchets fonctionne mais représente un danger	Les réparations ne sont pas dans les compétences du personnel sur place; il faut faire appel à un entrepreneur en électricité.	Urgent
4.6.1	Mauvais fonctionnement des ascenseurs	Communiquer avec un entrepreneur en entretien pour qu'il les reparent.	Urgent

Figure 4.7: Scénarios d'entretien

SECTION 5 : INSTALLATIONS ET APPAREILS ÉLECTRIQUES			
5.4.2	Prises murales défectueuses	Communiquer avec un électricien pour qu'il les reparent.	Entretien nécessaire
5.6	Disjoncteur de fuite à la terre défectueux	Le disjoncteur de fuite à la terre a été testé et ne fonctionne pas. Il pose un risque pour la sécurité si on ne le répare pas.	Urgent
5.7	Problèmes de moteurs	Le gérant a remarqué un moteur qui fonctionnait mal (pompe, ventilateur, etc.). Les mesures à prendre dépendent de la nature exacte du problème mais, en général, il faut faire appel à un électricien.	Urgent
5.8	Appareils	Problème lié à un appareil important. Faire appel à un technicien spécialisé dans la réparation de l'électro-ménager.	Entretien nécessaire
5.8.1	Réfrigérateurs et congélateurs - L'appareil refuse de fonctionner	Le gérant a inspecté les composantes essentielles de l'appareil et celui-ci ne fonctionne pas. Il faut faire appel à un technicien spécialisé dans la réparation de l'électro-ménager.	Entretien nécessaire
5.8.1	Réfrigérateurs et congélateurs ne fonctionnent pas à la température requise	Le gérant a inspecté les composantes essentielles de l'appareil. Il faut faire appel à un technicien spécialisé dans la réparation de l'électro-ménager.	Entretien nécessaire
5.8.1	Réfrigérateurs et congélateurs - temps de marche excessif	L'appareil est très bruyant et se met en marche pendant de longues périodes. Il faut faire appel à un technicien spécialisé dans la réparation de l'électro-ménager.	Entretien nécessaire
5.8.1	Réfrigérateurs et congélateurs - accumulation de givre excessive	Le réglage de la porte et le remplacement des joints n'ont pas résolu le problème (échange d'air excessif); il faut faire appel à un technicien spécialisé dans la réparation de l'électro-ménager.	Entretien nécessaire
5.8.2	Cuisinière électrique - le four refuse de chauffer	Le gérant a vérifié l'appareil; aucun des problèmes les plus courants n'a été détecté; il faut faire appel à un technicien spécialisé dans la réparation d'électro-ménager.	Entretien nécessaire
5.8.2	Cuisinière électrique - le four ne chauffe pas suffisamment.	Le gérant a vérifié l'appareil; aucun des problèmes les plus courants n'a été détecté. Il a remplacé l'élément chauffant; il faut faire appel à un technicien spécialisé dans la réparation de l'électro-ménager.	Entretien nécessaire
5.8.2	Cuisinière électrique - l'élément refuse de chauffer.	Le gérant a vérifié la continuité électrique, les fusibles, le sélecteur rotatif et a remplacé l'élément. Il faut faire appel à un technicien spécialisé dans la réparation de l'électro-ménager.	Entretien nécessaire
5.8.4	Sèche-linge - la machine refuse de fonctionner.	Aucun des problèmes électriques les plus courants n'a été détecté par le gérant. Il faut faire appel à un technicien spécialisé dans la réparation de l'électro-ménager.	Entretien nécessaire
5.8.4	Sèche-linge - la machine fonctionne mais s'interrompt	Le gérant a vérifié les fusibles et les disjoncteurs. Il faut faire appel à un technicien spécialisé dans la réparation de l'électro-ménager.	Entretien nécessaire
5.8.4	Sèche-linge - la machine fonctionne mais ne sèche pas le linge	Le gérant a vérifié le filtre à charpie et le système d'évacuation; il a également vérifié s'il ne s'agissait pas d'une surcharge. Il faut faire appel à un technicien spécialisé dans la réparation de l'électro-ménager.	Entretien nécessaire
5.8.4	Sèche-linge - le tambour refuse de tourner	Le gérant a vérifié si rien ne l'obstruait. Aucun des principaux problèmes de tambour n'a été détecté. Il faut faire appel à un technicien spécialisé dans la réparation de l'électro-ménager.	Entretien nécessaire
5.8.5	Machine à laver - la machine ne tourne pas.	Aucun des problèmes électriques courants n'a été détecté par le gérant. Il faut faire appel à un technicien spécialisé dans la réparation de l'électro-ménager.	Entretien nécessaire
5.8.5	Machine à laver - La machine se remplit mais refuse de démarrer	Le moteur de l'agitateur ne tourne pas. Il faut faire appel à un technicien spécialisé dans la réparation de l'électro-ménager.	Entretien nécessaire
5.8.5	Machine à laver - La machine se remplit mais refuse de démarrer	Le moteur tourne et la commande d'essorage est neutralisée. Il faut faire appel à un technicien spécialisé dans la réparation de l'électro-ménager.	Entretien nécessaire
5.8.5	Machine à laver - la machine fuit	La fuite vient de la machine elle-même et non des conduites. Il faut faire appel à un technicien spécialisé dans la réparation de l'électro-ménager.	Entretien nécessaire
5.9	Réception des programmes de télévision	Mauvaise réception dans une série d'appartements superposés; la cause se situe probablement dans une colonne ascendante. Appeler la société de câblodistribution s'il y a lieu, sinon faire appel à un spécialiste des réparations électroniques.	Entretien nécessaire
5.9	Réception des programmes de télévision	Un appartement précis ou tout l'immeuble rencontre des problèmes de réception; appeler la compagnie de câblodistribution si connecté au câble, sinon faire appel à un spécialiste des réparations électroniques.	Entretien nécessaire

Figure 4.7 : Scénarios de règlement des demandes d'entretien

SECTION 7 : TUYAUTERIE ET DRAINAGE			
7.2.3	Robinets muraux - fuite	Le gérant a démonté l'unité et l'a nettoyée ou a remplacé les pièces défectueuses. Pour les autres travaux, faire appel à un plombier.	Entretien nécessaire
7.2.3	Robinets muraux - organe de dérivation du robinet de la baignoire	L'organe de dérivation du robinet de la baignoire doit être remplacé, mais le gérant n'a pu le retirer sans causer d'autres dégâts. Il faut faire appel à un plombier.	Entretien nécessaire
7.3.2	La chasse d'eau ne fonctionne pas	Quelque chose à l'extérieur de la cuvette empêche l'eau d'y entrer. Il faut faire appel à un plombier.	Urgent
7.4.1	Toilettes bouchées - Enlèvement de la cuvette	Le gérant est incapable d'enlever la cuvette des toilettes, ou ignore comment procéder. Il faut faire appel à un plombier; le gérant pourra travailler avec le plombier afin d'être en mesure de régler le problème la prochaine fois.	Urgent
7.4.2	Avaloir d'évier et de lavabo bouché	Le gérant a utilisé tous les outils et pris toutes les mesures raisonnables pour déboucher le lavabo. Il faut faire appel à un plombier.	Urgent
7.4.3	Avaloirs de plancher et de douche bouchés	Le gérant a essayé le dégorgeoir et le furet; il a également essayé la haute pression au moyen d'un tuyau d'arrosage. Il faut faire appel à un plombier.	Urgent
SECTION 8 : CHAUFFAGE, REFROIDISSEMENT ET VENTILATION			
8.1.1	Mesures générales de sécurité	Vibration excessive du ventilateur observée. Il faut faire appel à un entrepreneur en installations mécaniques.	Urgent
8.2.3	Inspection du système de chauffage - Faible pression du système	Le gérant a cherché et peut-être décelé des fuites dans les conduites de distribution de l'eau de chauffage. Il faut faire appel à un entrepreneur en installations mécaniques.	Urgent
8.2.3	Inspection du système de chauffage - Pression élevée du système	La pression demeure élevée, malgré que le gérant ait vérifié le réservoir de dilatation et la soupape de régulation de la pression d'appoint. Il faut faire appel à un entrepreneur en installations mécaniques.	Urgent
8.2.3	Inspection du système de chauffage - Températures anormales de l'eau de la chaudière	Le gérant a vérifié la chaudière et les commandes. Il faut faire appel à un entrepreneur en installations mécaniques.	Urgent
8.2.3	Inspection du système de chauffage - Températures anormales de la bouche de l'immeuble	Le gérant a vérifié le fonctionnement des pompes, des soupapes et des mécanismes reliés à la température de la boucle. Il faut faire appel à un entrepreneur en installations mécaniques ou à un entrepreneur en contrôles.	Urgent
8.3.1	Refroidisseur	Le fonctionnement du refroidisseur pose un problème. Il faut faire appel à un technicien en réfrigération expérimenté et agréé, habitué au type de refroidisseur de votre immeuble.	Urgent
8.3.2	Tour de refroidissement	La tour est incapable de maintenir la température de l'eau du condensateur à un niveau suffisamment bas. Le gérant a vérifié le fonctionnement des commandes et des éléments de la tour. Il faut faire appel à un entrepreneur en installations mécaniques.	Urgent
8.3.3	Système à détente directe - circulation d'air insuffisante	Le gérant a vérifié le fonctionnement du ventilateur, les registres coupe feu, les filtres, mais la circulation d'air demeure faible. Il faut faire appel à un entrepreneur en installations mécaniques.	Entretien nécessaire
8.3.3	Système à détente directe - refroidissement insuffisant	Il faut faire appel à un entrepreneur en installations mécaniques.	Entretien nécessaire
8.3.3	Système à détente directe - refroidissement insuffisant	Il faut habituellement faire appel à un technicien qualifié en réfrigération.	Entretien nécessaire
8.4	Équipement d'appartement - Problème de refroidissement ou de chauffage causé par un ventilo-convecteur	Le gérant a effectué le diagnostic initial. Il faut faire appel à un entrepreneur en installations mécaniques.	Entretien nécessaire
8.4	Équipement d'appartement - Problème de refroidissement ou de chauffage causé par un module incrémentiel	Le gérant a effectué le diagnostic initial. Il faut faire appel à un entrepreneur en installations mécaniques.	Entretien nécessaire
8.4	Équipement d'appartement - Problème de chauffage causé par un radiateur-plinthe	Le gérant a effectué le diagnostic initial. Il faut faire appel à un entrepreneur en installations mécaniques.	Entretien nécessaire
8.6.1	Pompes - moteur défectueux	Le gérant a vérifié les fusibles et les disjoncteurs. Il faut faire appel à un entrepreneur en électricité.	Critique
8.6.1	Pompes - axe de pompe grippé	Il faut faire appel à un entrepreneur en installations mécaniques.	Critique
8.6.1	Pompes - Joints non étanches	Il faut faire appel à un entrepreneur en installations mécaniques.	Entretien nécessaire
8.6.2	Soupapes - soupape de mélange défectueuse	Le gérant a effectué le diagnostic initial. Il faut faire appel à un entrepreneur en installations mécaniques.	Urgent
8.8.3	Thermostat/Aquastat	Contrôles incorrects. Le gérant a effectué le diagnostic initial. Il faut faire appel à un entrepreneur en installations mécaniques ou à un entrepreneur en contrôles.	Urgent
8.8.4	Contrôleur autonome	Contrôles incorrects. Le gérant a effectué le diagnostic initial. Il faut faire appel à un technicien en contrôles qui est familier avec cet équipement.	Urgent
8.8.8	Entretien des soupapes motorisées	La soupape reste bloquée à la fermeture ou à l'ouverture. Il faut faire appel à un entrepreneur en installations mécaniques ou à un entrepreneur en contrôles.	Entretien nécessaire

4.2 Étiquetage du matériel

Le matériel mécanique/électrique principal doit être étiqueté dans le but d'en indiquer les caractéristiques et les antécédents d'entretien ***(figure 4.8)***. Le simple étiquetage du matériel permet de prévenir les problèmes et de diagnostiquer plus facilement les problèmes éventuels. Les modalités du processus d'étiquetage pourraient être les suivantes :

Figure 4.8 : Modèle d'étiquette

MODÈLE D'ÉTIQUETTE

Numéro d'étiquette		Dossier d'entretien
Type de système	Date	Type d'entretien
Numéro de série		
Numéro de modèle		
Fabricant		
Taille		
Entreprise d'entretien		
Numéro de téléphone		
Dossier d'entretien		
Date		

- Produire les étiquettes à partir du modèle fourni à la fin du présent chapitre, puis les couper aux dimensions voulues. Apposer sur chaque étiquette un code d'identification qui lui est propre. Utiliser les lettres pour préciser le type de matériel et des chiffres pour désigner le matériel particulier du même type. On pourrait, par exemple, utiliser HP1 et HP2 pour désigner deux thermopompes individuelles et B1 pour désigner une chaudière particulière.
- Placer chaque étiquette dans une pochette de plastique de 8,9 cm sur 13,3 cm (3,5 po sur 5,25 po); on peut se procurer ces pochettes dans les magasins de fournitures de bureau.
- Perforer la pochette, de façon à pouvoir bien la fixer à proximité du matériel en question à l'aide d'un anneau de rideau de douche métallique.
- Veiller à ce que le personnel et les entrepreneurs notent les interventions d'entretien majeurs sur les étiquettes. Dès qu'une étiquette est complètement remplie, la retirer de la pochette et la remplacer par une étiquette vierge portant le code approprié. On conservera les étiquettes remplies.

4.3 Contrats d'entretien des installations mécaniques/électriques

L'entretien des installations mécaniques et électriques peut être assuré en vertu de contrats de services distincts ou d'un seul et unique contrat. Sur le plan administratif, il est plus simple, bien entendu, d'adjuger et de gérer un seul contrat. L'entretien portant principalement sur les installations mécaniques, il importe de bien vérifier les antécédents et les états de service en la matière de tous les soumissionnaires invités. D'autre part, si l'entretien des installations électriques fait partie du même contrat, on prendra soin de s'assurer que les soumissionnaires comptent des compagnons électriciens parmi leurs employés. Certains entrepreneurs voudront peut-être confier en sous-traitance l'entretien des installations électriques. Cette sous-traitance peut mener à des délais indus lorsque surgit un problème, plus particulièrement lorsque l'immeuble est chauffé à l'électricité.

4.4 Points se rapportant à l'entretien

On traite en détail la majeure partie des points courants se rapportant à l'entretien dans le **Manuel des opérations à l'intention du**

personnel d'entretien et du personnel de garde. Il faut donc garder ce manuel sur place pour pouvoir le consulter au besoin.

Certains des aspects de l'entretien exigeront une participation plus directe de la part du gérant d'immeuble. On traite ci-après de plusieurs de ces aspects.

4.4.1 Détérioration du garage de stationnement

Description - La principale cause de la détérioration des garages de stationnement en béton est la corrosion des barres d'armature. En effet, les barres d'armature en fer rouillent au contact du sel de voirie et de l'humidité. La rouille entraîne la dilatation des barres et le béton se fissure et se rompt. Il faut absolument faire appel aux services d'experts en réparation de structures de garages de stationnement pour déterminer l'ampleur (gravité) du problème et recommander les solutions appropriées.

Démarche :

1. Déterminer l'emplacement des anodes sacrificielles. Les vérifier périodiquement et les remplacer au besoin.
2. Examiner les drains de plancher du garage (au-dessus et en-dessous des dalles) et les curer au besoin.
3. Laver les surfaces de plancher du garage à l'eau.
4. Assurer une ventilation adéquate du garage de stationnement.
5. Éviter de remiser le sel ou les mélanges sable/sel sur le plancher du garage.
6. S'assurer des services d'un professionnel qualifié pour effectuer les inspections annuelles.

4.4.2 Appareillage de commutation

Description - Il faut vérifier périodiquement tous les dispositifs de commutation électrique et serrer leurs fixations de raccordement, l'objet étant d'assurer leur bon fonctionnement et de prévenir la surchauffe. La surchauffe de l'appareillage de commutation peut donner naissance à un incendie et mener à une panne de courant. La vérification périodique est en quelque sorte une assurance à bon marché.

Démarche préventive de la part du gestionnaire immobilier :

Démarche

1. Faire serrer chaque année toutes les fixations de raccordement de l'appareillage de commutation principal (commutateurs et disjoncteurs) de plus de 220 A par un électricien.
2. Faire effectuer des analyses thermographiques de tous les dispositifs de commutation et tous les disjoncteurs des locaux électriques et des panneaux situés à l'extérieur des appartements. Cette opération devrait être menée tous les ans par un technicien qualifié. La surchauffe des connexions électriques peut être causée par l'oxydation, par une surcharge, par un déséquilibre des charges et par différents autres facteurs. On fera immédiatement appel aux services d'un électricien pour corriger les défauts révélés par ces analyses.
3. Veiller à ce que les surfaces isolantes (non métalliques) soient toujours propres et libres de poussière, afin de se prémunir contre les arcs électriques.
4. Veiller à ce que tous les disjoncteurs soient actionnés (déplacés en position d'ouverture/de fermeture) à des fins de vérification et à ce que tous les éléments

mécaniques des dispositifs électriques, comme les sectionneurs, soit bien lubrifiés après avoir été nettoyés.

4.4.3 Piscines

Les principaux composants d'une piscine sont les suivants :

1. La coquille et éventuellement une toile.
2. Le matériel fonctionnel situé dans la piscine et à la périphérie de celle-ci, comme les échelles, les projecteurs immergés, les anneaux de sauvetage et les plongeoirs.
3. Le système de traitement de l'eau, c'est-à-dire les installations de filtration, de chauffage (le cas échéant) et de traitement chimique.
4. Le matériel d'entretien, c'est-à-dire le matériel utilisé pour éliminer la saleté et les corps étrangers qui flottent, qui se sont agglomérés sur les parois et qui se sont déposés au fond.
5. Le système de ventilation et de déshumidification de la pièce, s'il s'agit d'une piscine intérieure.

Le matériel de sécurité usuel est constitué des éléments suivants :

- Les anneaux et le(s) crochet(s) de sauvetage
- Le(s) siège(s) de sauveteur
- Les flotteurs de câble, les ancrages de coupelle et les crochets de câble pour les cordes de sécurité
- Les détecteurs de fuite de terre pour les projecteurs immergés
- Les panneaux avertisseurs, le téléphone de sécurité et la trousse de premiers soins

L'entretien courant comprend *les opérations de traitement chimique de l'eau*, de *nettoyage* et d'*entretien* du *matériel*. Pour une piscine d'immeuble à appartements type, cet entretien doit être fait trois fois par semaine. L'entretien doit être plus fréquent au début de la saison (piscine extérieure) ou si la piscine est très achalandée. On peut se contenter d'un entretien bihebdomadaire si la piscine est peu achalandée.

Vu la complexité des aspects chimiques de l'entretien d'une piscine, il convient de faire appel aux services d'un spécialiste de l'extérieur pour assurer cet entretien. Si cela est irréalisable ou est trop complexe, on désignera un membre du personnel à titre de responsable de la piscine; celui-ci devra suivre un cours sur l'entretien des piscines.

Il est nécessaire d'assurer un bon contrôle de la ventilation et de l'humidité pour préserver l'intégrité structurale de la pièce qui abrite une piscine intérieure. Les taux d'humidité élevés contribuent au pourrissement et à la formation de moisissure autour des fenêtres, à l'effritement de la brique extérieure, etc. S'il y a condensation d'eau sur les fenêtres, les murs et les portes, il faut consulter un spécialiste en chauffage, ventilation et climatisation (CVC).

4.4.4. Dispositifs anti-refoulement

Description - On installe des dispositifs anti-refoulement dans les conduites d'alimentation en eau dès qu'il y a un risque de contamination de l'eau potable. On installe habituellement ces dispositifs dans les conduites d'alimentation ou d'appoint des piscines, des boucles de chauffage/de refroidissement, des tours de refroidissement, des systèmes d'extincteurs automatiques à eau, des systèmes d'irrigation,

des robinets d'arrosage, des installations sanitaires, etc. Ces dispositifs empêchent l'eau contaminée de refouler dans le réseau d'eau potable de l'immeuble. La santé et la sécurité des occupants de l'immeuble étant étroitement liées au fonctionnement des dispositifs anti-refoulement de l'immeuble, le gestionnaire immobilier doit veiller à ce que ceux-ci soient toujours en bon état.

Les dispositifs anti-refoulement doivent être soumis aux essais décrits dans la norme de la CSA « ***CAN/CSA-B64.10-94, Manual for the Selection, Installation, Maintenance, and Field Testing of Backflow Prevention Devices*** ». Ces essais doivent être effectués par un entrepreneur qualifié.

Démarche

1. Faire vérifier le fonctionnement de chaque dispositif anti-refoulement qu'on vient d'installer par un *essayeur de dispositifs anti-refoulement certifié.*
2. Après les avoir nettoyés, les avoir réparés ou les avoir remis en état, faire vérifier le fonctionnement des dispositifs anti-refoulement par un *essayeur de dispositifs anti-refoulement certifié.*
3. Après avoir déplacé tout dispositif anti-refoulement, en faire vérifier le fonctionnement par un *essayeur de dispositifs anti-refoulement certifié.*
4. Faire vérifier une fois l'an le fonctionnement de tous les dispositifs anti-refoulement par un essayeur de dispositifs anti-refoulement certifié.

Pour de plus amples renseignements à ce sujet, consulter la norme de la CSA que vous pouvez vous procurer chez l'Association canadienne de normalisation.

4.4.5 Entretien annuel des chaudières

Description - Les chaudières à gaz doivent être nettoyées et vérifiées tous les deux ans. Les chaudières à mazout doivent être nettoyées et vérifiées tous les ans. Les chaudières électriques qui servent à produire l'eau chaude sanitaire doivent également être nettoyées et vérifiées tous les deux ans. Les modalités des opérations de nettoyage dépendent du type de chaudière, mais, en règle générale, il faut enlever le tartre accumulé sur les surfaces qui sont en contact avec l'eau. Il faut également éliminer les résidus de la combustion qui s'accumulent sur les surfaces en contact avec la flamme ou les gaz. Il faut aviser les occupants des appartements dont l'eau chaude sera coupée en raison des travaux d'inspection ou de réparation de la date et de l'heure des travaux, ainsi que de l'heure approximative à laquelle il pourront à nouveau disposer d'eau chaude.

Démarche

1. Voici ce qui doit être fait en matière d'entretien des chaudières de chauffage des locaux durant les mois d'été :
   - Faire nettoyer à fond les brûleurs, les surfaces d'échange thermique et la cheminée. On sait fort bien que la suie peut être à l'origine d'un incendie. En outre, les résidus qu'on omet d'éliminer de la surface d'échange thermique peuvent réduire sérieusement le rendement de la chaudière et, par le fait même, augmenter de façon non négligeable les frais de chauffage de l'immeuble.
   - Il faut faire inspecter tous les dispositifs de sécurité, c'est-à-dire les dispositifs de commande à maximum, les dispositifs de sécurité incendie, les systèmes d'allumage commandé et à veilleuse, les soupapes de gaz, etc., et en vérifier le fonctionnement.

- Il faut faire vérifier la symétrie et la couleur de la flamme du brûleur (installation à tirage forcé) et faire inspecter le matériau réfractaire, le ventilateur du brûleur et de l'air secondaire, etc.

2. Il faut faire vérifier le rendement des chaudières par un technicien qualifié durant les mois d'hiver (de préférence en janvier).

3. Il faut faire analyser l'eau pour s'assurer que le système de traitement de celle-ci fonctionne bien. Une eau de mauvaise qualité pourrait entraîner la détérioration prématurée des surfaces d'échange thermique de la chaudière.

4.4.6 Entretien des échangeurs thermiques et frigorifiques

Il faut vérifier le niveau de propreté des échangeurs des ventilo-convecteurs aussi souvent que nécessaire de façon à obtenir le rendement auquel on doit s'attendre de l'appareil. On repère les échangeurs aux conduites d'eau ou de frigorigène qui traversent la face latérale de l'appareil de traitement d'air. Les échangeurs encrassés réduisent le débit de l'air, donc la quantité d'air acheminée vers les zones alimentées. Il en résulte une réduction du niveau de confort pour les occupants et un plus grand nombre de plaintes de la part de ceux-ci. S'ensuit aussi une augmentation des frais de chauffage et de conditionnement de l'air de l'immeuble. De plus, en jouant le rôle d'isolant à la surface des échangeurs, la saleté réduit la puissance calorifiques ou frigorifique de l'appareil. Ainsi donc, il faut toujours veiller à ce que les échangeurs soient le plus propre possible. L'entretien des échangeurs appartenant à un secteur spécialisé, on recommande de le faire assurer par un entrepreneur qualifié.

Démarche préventive de la part du gestionnaire immobilier :

Démarche

1. Faire examiner les échangeurs de tous les appareils de traitement d'air deux fois l'an, afin de les nettoyer au besoin.

2. Faire examiner tous les échangeurs thermiques deux fois l'an, afin de les nettoyer au besoin.

Pour de plus amples renseignements sur l'entretien des chaudières, consulter la ***section 8 « Installations de chauffage, installations de refroidissement et autres installations mécaniques »*** du ***Manuel des opérations à l'intention du personnel d'entretien et du personnel de garde.***

4.4.7 Détérioration de l'enveloppe

Description - Au fil du temps, l'extérieur de l'immeuble peut montrer des signes de décoloration, d'avarie et d'amaigrissement. Le calfeutrage peut monter des ruptures et des fissures, la peinture une décoloration et un certain pelage, et la maçonnerie une détérioration. La nature exacte de détérioration de l'extérieur de l'immeuble dépendra du type de matériau et des conditions environnementales prédominantes, mais peut se traduire par :

- une décoloration et une friabilité causées par le rayonnement ultraviolet (exposition au soleil);
- une usure causée par l'action d'abrasifs (sable ou saletés emportés par le vent);
- une usure chimique causée par l'action de polluants, comme les pluies acides;
- dommages causés par l'humidité : effritement des briques dû aux infiltration d'eau et aux cycles de gel et de dégel.

Une enveloppe de bâtiment qui n'est pas étanche à l'humidité (la pluie, les mélanges de pluie et de neige, la neige, voire l'air humide provenant de l'intérieur) peut entraîner la détérioration de la structure du bâtiment et de ses revêtements intérieurs. Il en résulte habituellement la formation de moisissure, laquelle peut avoir un effet sur la santé et le confort de ses occupants. Les problèmes de fuite d'enveloppe doivent être résolus avec instance. Fort heureusement, il suffit en règle générale d'une simple surveillance appropriée pour déceler les problèmes de fuite mineurs et pour y remédier avant qu'ils ne dégénèrent.

Démarche préventive de la part du gestionnaire immobilier :

Démarche

1. Prévoir une inspection soignée de l'extérieur de l'immeuble en compagnie du gérant de l'immeuble au moins une fois l'an, de préférence au printemps. Il faut alors noter toute détérioration apparente des éléments extérieurs, plus particulièrement ceux qui pourraient donner lieu à une infiltration d'eau dans l'immeuble. Tous les problèmes devraient être renvoyés à un spécialiste des enveloppes de bâtiment ou à des hommes de métier qui s'y connaissent en la matière.
2. Prévoir des mesures correctives fondées sur la gravité de la situation. Demander conseil aux spécialistes des enveloppes de bâtiment, aux entrepreneurs et aux fournisseurs spécialisés dans le domaine pour apprendre à connaître la nature des problèmes éventuels et des mesures à prendre.
3. Inciter le personnel en poste sur place et les occupants à signaler dans les plus brefs délais tout problème de fuite ou d'infiltration d'eau. Vous pourrez ainsi mieux contrôler l'ampleur des travaux de réparation nécessaires pour régler le problème.

4.4.8 Appareils ménagers

Description - Dans les immeubles locatifs, il n'est pas rare que l'entretien des appareils ménagers incombe au propriétaire de l'immeuble. En règle générale, cela signifie que le propriétaire doit fournir la cuisinière, le réfrigérateur et les appareils de buanderie communs, et en assurer l'entretien. Chaque locataire est responsable de ses propres appareils ménagers.

Technicien d'entretien

Il n'est pas rare que le gérant d'immeuble, après avoir analysé la situation, doive faire appel aux services d'un technicien d'entretien. L'entretien des appareils en place dans les appartements devrait se faire au fur et à mesure des besoins. L'entretien des appareils de buanderie communs peut se faire au fur et à mesure des besoins ou dans le cadre d'un contrat. Il est important d'entretenir de bons rapports avec un technicien d'expérience spécialisé en appareils ménagers en vérifiant la satisfaction des locataires à la suite des réparations et en réglant rapidement les factures.

Réfrigérateurs de rechange

Il est de bon aloi de disposer sur place d'un réfrigérateur de rechange par 50 réfrigérateurs utilisés. Il n'est pas vraiment rare qu'un réfrigérateur fasse défaut; d'ailleurs, la défaillance des réfrigérateurs a un effet perturbateur beaucoup plus grand que la défaillance des autres appareils ménagers.

vierges pour le chapitre 4.0
- entretien de la structure/
des installations mécaniques/
des installations électriques

Formule de demande d'entretien
-- Chauffage --

Adresse de l'immeuble :	Étage :	Téléphone (domicile) :
Nom du locataire :	Appartement :	Téléphone (travail) :
Demande :		
Demande reçue par :		Date :

Je, soussigné, reconnait par la présente avoir demandé que l'on procède à l'entretien susmentionné dans mon appartement. Je m'attends à ce que les travaux soient effectués dans les meilleurs délais. J'autorise le personnel de gestion ou, au besoin, un entrepreneur à pénétrer dans mon appartement à une heure raisonnable pour effectuer lesdits travaux. Au cas ou je serais absent(e), je consens en signant la présente demande à ce qu'on pénetre dans mon appartement pour y effectuer les travaux décrits ci-dessous. J'accepte également qu'on visite mon appartement à plusieurs reprises si la résolution du problème l'exige.

Signature du locataire :	Date :

A l'attention du locataire : Veuillez remplir la partie supérieure de la formule et la remettre au gérant. Ne rien écrire au-delà de cette ligne.

A. État de l'appartement (par le gérant d'immeuble)

	OUI	NON
1. Les vannes d'isolation du convecteur sont-ils complètement ouvertes?	☐	☐
2. La vanne de l'appartement peut-elle tourner librement?	☐	☐
3. La vanne de l'appartement fonctionne-t-elle conformément au thermostat?	☐	☐
4. Lecture du thermomètre du locataire :	°C	
5. Réglage du thermostat :	°C	
6. Lecture du thermomètre thermostatique :	°C	
7. Lecture du réservoir sec du psychromètre fronde :		

	Séjour	Chambre	
Réservoir sec	°C	°C	°C
Réservoir humide	°C	°C	°C

	OUI	NON
8. Est-ce qu'une partie du convecteur est obstruée par une pièce en aluminium, de la peinture, etc.?	☐	☐
9. L'appartement est-il équipé d'un climatiseur ou d'un manchon d'aération?	☐	☐
10. A-t-on posé un coupe-froid autour de la porte d'entrée?	☐	☐
11. Les registres de ventilation dans la cuisine et la salle de bains fonctionnent-ils correctement?	☐	☐
12. Y-a-t-il un humidificateur dans l'appartement?	☐	☐
13. Y-a-t-il un appareil qui génère de la chaleur à proximité du thermostat (lampe, TV, etc.)?	☐	☐
14. Remarque-t-on des courants d'air froid venant des portes des balcons et des fenêtres?	☐	☐
15. Les ouvertures dans le couvercle du convecteur ne sont-elles pas obstruées par les parures de fenêtres?	☐	☐
16. Les ailettes du convecteur sont-elles exemptes de poussières et de peluches?	☐	☐

B. État du système de chauffage

1. Pression de la chaudière	psi
2. Température d'alimentation de la chaudière	°C
3. Température de retour de la chaudière	°C
4. Température de l'eau de distribution	°C
5. Température de l'eau de retour	°C
6. Température extérieure	°C

Commentaires :

Inspection effectuée par :

C. Mesures (par le gestionnaire immobilier)

Mesures prises	Nombre	Par qui?	Date de délivrance
☐ Autorisation de travail			
☐ Bon de commande			
☐ Facturation au locataire?	☐ Demande d'indemnité ?		
Travaux autorisés par :			
Date :			

Travaux à effectuer :

Formule de demande d'entretien
-- Infiltration d'eau de pluie --

Adresse de l'immeuble :	Étage :	Téléphone (domicile) :
Nom du locataire :	Appartement :	Téléphone (travail) :
Demande :		
Demande reçue par :		Date :

je, soussigné, reconnait par la présente avoir demandé que l'on procède à l'entretien susmentionné dans mon appartement. Je m'attends à ce que les travaux soient effectués dans les meilleurs délais. J'autorise le personnel de gestion ou, au besoin, un entrepreneur à pénétrer dans mon appartement à une heure raisonnable pour effectuer lesdits travaux. Au cas où je serais absent(e), je consens en signant la présente demande à ce qu'on pénètre dans mon appartement pour y effectuer les travaux décrits ci-dessous. J'accepte également qu'on visite mon appartement à plusieurs reprises si la résolution du problème l'exige.

Signature du locataire :	Date :

À l'attention du locataire : Veuillez remplir la partie supérieure de la formule et la remettre au gérant. Ne rien écrire au-delà de cette ligne.

A. État de l'appartement (par le gérant)

1. Dans quelle pièce l'eau s'infiltre-t-elle

2. Où se situe l'infiltration dans la pièce? Sous une fenêtre ☐ Au dessus d'une fenêtre ☐ Côtés d'une fenêtre ☐ Niveau du sol ☐ Dans un coin de l'appartement ☐ Placard ☐ Plafond ☐ Mur sans fenêtre ☐ Mur extérieur ☐ Mur intérieur ☐

3. À quel point cardinal la zone d'infiltration fait-elle face? Est ☐ Ouest ☐ Nord ☐ Sud ☐

4. Y avait-il suffisamment d'eau pour justifier l'utilisation d'un aspirateur de liquides ☐ d'une vadrouille ☐ d'un linge ☐

5. L'infiltration se situe-t-elle à proximité d'une conduite hydronique / d'un radiateur? OUI ☐ NON ☐

6. Est-ce la première fois qu'on signale ce problème? OUI ☐ NON ☐

7. Est-ce que de l'eau s'infiltre chaque fois qu'il pleut? OUI ☐ NON ☐

8. L'infiltration se situe-t-elle à proximité d'un module de climatisation? OUI ☐ NON ☐

9. Le plateau de récupération des condensats est-il plein? OUI ☐ NON ☐

10. Y-a-t-il des conduites de frigorigène non isolées? OUI ☐ NON ☐

B. Observations après inspection (par le gérant)

Inspection effectuée par :

C. Observations du spécialiste

Inspection effectuée par :

D. Mesures (par le gestionnaire immobilier)

Mesures prises	Nombre	Par qui?	Date de délivrance
☐ Autorisation de travail			
☐ Bon de commande			

☐ Facturation au locataire? ☐ Demande d'indemnité n°

Travaux autorisés par :

Date :

Travaux à effectuer :

Formule de demande d'entretien
-- Général --

Adresse de l'immeuble :	Étage :	Téléphone (domicile) :
Nom du locataire :	Appartement :	Téléphone (travail) :

Demande :

Demande reçue par : Date :

Je, soussigné, reconnaît par la présente avoir demandé que l'on procède à l'entretien susmentionné dans mon appartement. Je m'attends à ce que les travaux soient effectués dans les meilleurs délais. J'autorise le personnel de gestion ou, au besoin, un entrepreneur à pénétrer dans mon appartement à une heure raisonnable pour effectuer lesdits travaux. Au cas où je serais absent(e), je consens en signant la présente demande à ce qu'on pénètre dans mon appartement pour y effectuer les travaux décrits ci-dessous. J'accepte également qu'on visite mon appartement à plusieurs reprises si la résolution du problème l'exige.

Signature du locataire : Date :

A l'attention du locataire : Veuillez remplir la partie supérieure de la formule et la remettre au gérant. Ne rien écrire au-delà de cette ligne.

A. État de l'appartement

Inspection effectuée par : Date :

B. Mesures prises pour régler le problème

Problème réglé par : Date :

C. Mesures requises recommandées

Recommandé par : Date :

D. Gestionnaire immobilier

Mesures prises	Nombre	Par qui?	Date de délivrance
☐ Autorisation de travail			
☐ Bon de commande			

☐ Facturation au locataire? ☐ Demande d'indemnité n

Travaux autorisés par :

Date :

Travaux à effectuer :

Bon de commande

N° de commande :

Nom du fournisseur :

Date :

Adresse :

Facturer à :

À l'attention de :

À l'attention de :

Demandé par :	Nom du projet :	N° du projet :	Rec. ou NR :	Date de livraison :	Fournisseur n° :

Quantités	Détails	Coût unitaire	Montant
		TVP	
		TPS	
		TOTAL	

Mode d'expédition :	FAB :	Conditions :
Directives particulières :		
Demandé par :	Approuvé par :	

MODÈLE D'ÉTIQUETTE

Numéro d'étiquette :		Dossier d'entretien :	
Type de système :		Date :	Type d'entretien :
Numéro de série :			
Numéro de modèle :			
Fabricant :			
Taille :			
Entreprise d'entretien :			
Numéro de téléphone :			
Dossier d'entretien :			
Date :			

Numéro d'étiquette :		Dossier d'entretien :	
Type de système :		Date :	Type d'entretien :
Numéro de série :			
Numéro de modèle :			
Fabricant :			
Taille :			
Entreprise d'entretien :			
Numéro de téléphone :			
Dossier d'entretien :			
Date :			

Autorisation de travail

	Code de coût :	AT n° :
Adresse de l'immeuble :	Étage :	Téléphone (domicile) :
Nom du locataire :	Appartement :	Téléphone (travail) :
Demande :		
Demande reçue par :		Date :

Travaux à effectuer : (voir formule de demande d'entretien)

Voir le gérant ☐

Jour de congé du gérant :

Autorisation de pénétrer dans l'apprartement reçue ☐

Observations :

Coût de la main-d'oeuvre surplace :

Date		Main-d'oeuvre			
Mois	Jour	Personnel	Heure	Tarif	Montant

Coût total de la main-d'oeuvre sur place :	hrs.	$

Travaux autorisés par :

Travaux terminés :

Date de fin des travaux :

Coût du matériel en stock :

Quantité	Description	Montant

Coût du matériel :	$

Fournisseurs/Entrepreneurs de l'exterieur :

N° de comm.	Fournisseurs ext.	Montant

Coût Fournisseurs/Entrepreneurs (moins les taxes)	$
Coût total de l'équipement loué (moins les taxes)	$
Sous-total	$
TVP	$
TPS	$
Coût total des travaux	$

CHAPITRE 5.0

services publics

5.0 Services publics

Le combustible, l'électricité et l'eau donnent lieu à des coûts qui doivent être budgétés, surveillés et contrôlés, et il est facile de mettre en œuvre un système élémentaire de contrôle de ces coûts. Un tel système constituera un outil d'élaboration du budget annuel et contribuera à déterminer les éléments de services publics dont on fait un usage abusif et pour lesquels des correctifs doivent être apportés.

5.1 Factures de services publics

Il faut connaître les différents éléments de coûts des services publics pour pouvoir les surveiller et les contrôler. En règle générale, ces coûts sont fondés sur le niveau de consommation, et parfois sur la période de consommation. Bon nombre de coûts, comme ceux du transport et ceux qui sont liés au comptage, sont fixes. Il est souvent utile de connaître la structure de facturation des services publics pour savoir comment en réduire les coûts.

5.1.1 Facture d'électricité

Le coût de l'électricité dépend de nombreux facteurs. Les facteurs suivants auront une incidence sur les montants facturés :

- *Structure tarifaire.* On peut obtenir les structures tarifaires en vigueur en communiquant avec sa société de service public locale. Les structures tarifaires varient beaucoup selon la société de service public et il faut absolument connaître cette structure pour choisir les mesures d'économie d'énergie appropriées. Par exemple, une stratégie de réduction de la demande d'électricité qui convient pour un immeuble situé à Toronto (tarif de demande marginale de 13,42 $ par kW) n'est pas nécessairement utile pour un immeuble situé à North York, à cinq minutes de distance (tarif de demande marginale de 5,35 $ par kW).
- *Consommation.* La consommation, c'est-à-dire la quantité d'énergie électrique utilisée par période de relevé, s'exprime en kilowatts-heures (kWh). Par exemple, lorsque 10 ampoules de 100W brûlent sans interruption durant une période de cinq heures, on consomme 5 000 (10.100.5) watts-heures ou 5 kWh d'électricité.
- *Indication du maximum.* Par indication du maximum, on entend la détermination de la demande de pointe durant la période de relevé; elle s'exprime en kilowatts (kW). La demande de pointe survient au moment durant le mois de facturation où le plus grand nombre d'appareils électriques fonctionnent simultanément. Les sociétés d'électricité fondent, entre autres, les montants facturés aux gros consommateurs sur la demande, car celle-ci traduit la capacité de production et de distribution dont elles doivent disposer pour alimenter le client en question.

On constate ci-contre que* la demande de pointe *se situe à 290 kW durant la période de relevé.

Figure 5.1 : Relevé de la demande de pointe

- *Mesure des kilovolts-ampères.* On utilise assez souvent dans les immeubles un compteur électrique qui ressemble à un indicateur de maximum, mais dont l'échelle est en kilovolts-ampères (kVA). Le fonctionnement de certains appareils, comme les moteurs, les transformateurs et les ballasts, repose sur le principe de la conversion de l'énergie électrique en champ magnétique et de la reconversion, de façon peu efficace, de ce dernier en énergie électrique. L'effet de ce principe de fonctionnement sur l'ensemble du réseau est une intensité de courant tiré qui est supérieure à celle qui correspond à la puissance utile fournie. La valeur en kVA correspond à la « puissance nominale » et tient compte des intensités de courant tiré supérieures à la normale. On l'utilise ensuite pour déterminer facteur de puissance.
- *Facteur de puissance.* On calcule le facteur de puissance pour savoir jusqu'à quel point l'énergie électrique livrée est utilisée avec efficacité dans l'immeuble. Le facteur de puissance dépend du type d'appareils électriques utilisés - plus on utilise des moteurs et du matériel électronique, plus le facteur de puissance est faible et moins l'énergie est utilisée avec efficacité. Un facteur de puissance de 1,0 indique une utilisation très efficace de l'énergie électrique. En règle générale, les sociétés de service public imposent des frais supplémentaires pour les immeubles où le facteur de puissance est inférieur à 0,90. Il convient donc de vérifier le facteur de puissance qui figure sur vos factures lorsque vous en approuvez le paiement. S'il est inférieur à 0,90, communiquez avec la société d'électricité et demandez-lui de vous suggérer une ligne de conduite à adopter pour remédier à la situation. En règle générale, la société d'électricité dépêchera un inspecteur sur les lieux pour vérifier le système électrique et proposer les mesures correctives appropriées.
- *Déduction pour transformateur.* On déduit une certain montant du total de la facture si la société d'électricité n'est pas propriétaire du transformateur principal d'alimentation de l'immeuble.

5.1.2 Facture de combustible

Il est beaucoup plus simple de traiter de la facture de combustible que de la facture d'électricité. Les facteurs suivants auront une incidence sur les montants facturés pour le combustible :

- *Consommation.* La consommation correspond à la quantité de combustible utilisée durant la période de facturation.
- *Structure tarifaire.* On peut obtenir la structure tarifaire en communiquant avec le fournisseur. Les structures tarifaires varient beaucoup selon l'immeuble et il faut absolument connaître cette structure pour choisir les mesures d'économie d'énergie appropriées. Par exemple, si on chauffe au gaz naturel et qu'on a conclu un contrat interruptible avec la société de service public, on bénéficiera d'un tarif réduit, mais on sera peut-être tenu de changer de source d'énergie pour chauffer (p. ex., chauffer au mazout ou à l'électricité) durant plusieurs semaines l'hiver.

5.1.3 Redevance pour l'eau/les eaux usées

La facture de redevance pour l'eau est semblable à la facture de combustible. Les facteurs suivants peuvent avoir une incidence sur les montants facturés :

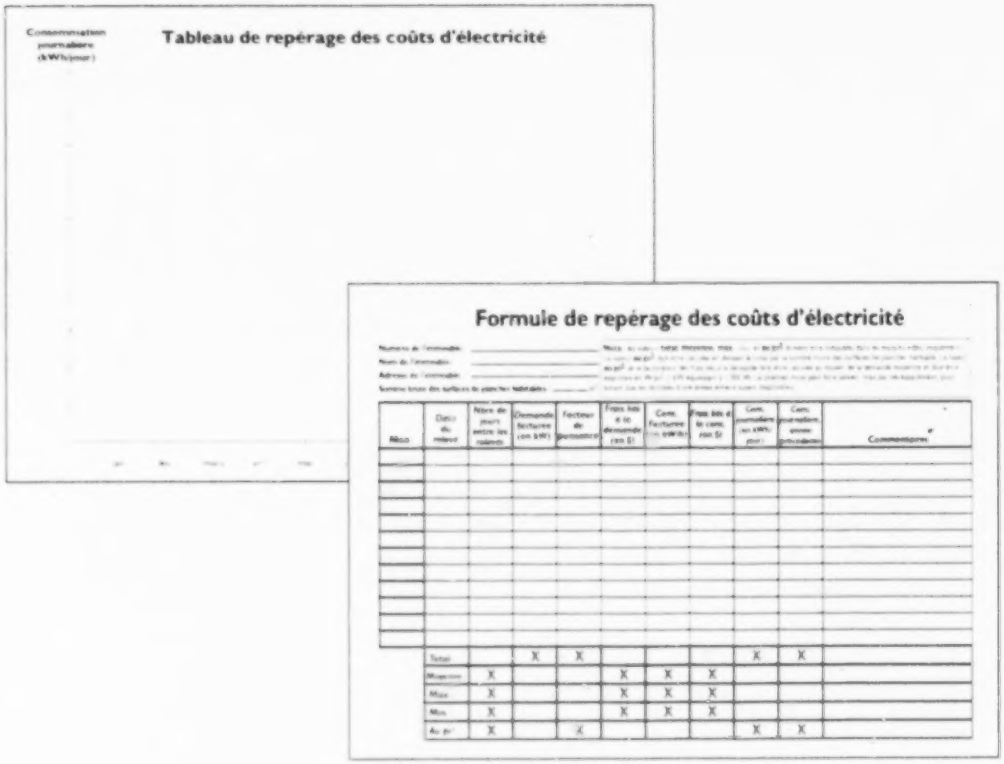
- *Consommation d'eau.* La consommation correspond à la quantité d'eau utilisée durant la période de facturation.
- *Eaux usées.* Il s'agit de la quantité d'eaux usées produites durant la période de relevé. Elle peut être la même que la quantité d'eau consommée, mais ce n'est pas toujours le cas.
- *Structure tarifaire.* On peut obtenir la structure tarifaire en communiquant avec la société de service public.

Dans certaines municipalités, la redevance pour l'eau est fondée sur un tarif forfaitaire plutôt que sur la consommation.

5.2 Budgets afférents aux services publics

Le budget énergétique devrait être établi à partir des factures de l'année la plus récente. Les factures de services publics renferment tous les renseignements nécessaires à cet égard. Si on ne dispose pas de toutes les factures, on peut toujours en demander des copies aux sociétés de service public locales.

Figure 5.2 Relevé de repérage des coûts d'électricité et tableau connexe



On peut se servir de la ***Formule de repérage des coûts d'électricité***, de la ***Formule de repérage des coûts de combustible*** et de la ***Formule de repérage des redevances pour l'eau (figure 5.2)*** pour établir les budgets à partir de l'historique de facturation. Les trois fiches connexes permettront également de prévoir les variations de consommation attendues selon les saisons. Des exemplaires vierges de ces formules sont fournis à la fin de ce chapitre.

Les formules de repérage des coûts d'électricité, des coûts de combustible et des redevances pour l'eau permettent également au gestionnaire immobilier de suivre l'évolution de l'utilisation des différents services publics dans l'immeuble. Par exemple, il lui est possible, en consultant le relevé, de repérer toute augmentation graduelle de la consommation d'eau, laquelle pourrait bien être due à une fuite. En suivant l'évolution de la consommation d'énergie, le gestionnaire immobilier peut également s'assurer que les installations techniques de l'immeuble fonctionnent bien et que les conditions d'exploitation de celui-ci sont respectées. Par exemple, une augmentation de la consommation de gaz de chauffage durant des périodes où les conditions climatiques sont semblables pourrait fort bien signifier une diminution du rendement des chaudières ou une tendance à ouvrir plus souvent les fenêtres chez les occupants. En suivant l'évolution de la consommation d'énergie et d'eau, on ajoute un élément important aux saines pratiques de gestion immobilière déjà utilisées.

On a illustré ci-dessus un exemple de ***Formule de repérage des coûts d'électricité*** avec son tableau connexe. La ***Formule de repérage des coûts de combustible*** et la ***Formule de repérage des redevances pour l'eau*** sont pratiquement identiques. L'objet de ces formules est de présenter sous forme visuelle l'historique de la consommation d'énergie et de permettre aux gestionnaires immobiliers d'établir des budgets à partir de ces données historiques.

Formule de repérage des coûts d'électricité

Les lignes directrices sur la façon de remplir la ***Formule de repérage des coûts d'électricité*** sont les suivantes :

- La *Date du relevé*, la *Demande facturée*, le *Facteur de puissance*, les *Frais liés à la demande*, la *Consommation facturée* et les *Frais liés à la consommation* figurent sur les factures. Il arrive que la *Demande facturée* et le *Facteur de puissance* ne figurent pas sur les factures pour les immeubles qui sont plus petits.
- *Nombre de jours entre les relevés* correspond au nombre de jours entre la date du relevé actuel et celle du relevé précédent. On peut calculer la *Consommation quotidienne* en divisant la consommation facturée par le nombre de jours.
- Les valeurs ***Total***, ***Moyenne***, ***Max.***, ***Min.*** et ***Au pi²*** devraient être calculées après avoir rempli la formule.
- On obtient les valeurs ***Au pi²*** en divisant le ***Total*** de la consommation pour la colonne par la ***Somme brute des surfaces de plancher habitables***. La ***Demande facturée***, en W/pi², s'obtient en multipliant la ***Moyenne*** pour la colonne par 1 000 et en divisant le résultat par la ***Somme brute des surfaces de plancher habitables***.
- On peut utiliser la partie ***Observations*** de la formule pour indiquer tout facteur ou élément qui pourrait être à l'origine d'une

consommation ou d'une demande anormale (p. ex., « Temp. moy. = -7°C », « Démarrage du refroidisseur », « Défaillance des commandes de chauffage de la rampe, celui-ci demeurant en marche à la position « ON »).

- Il faut remplir la ***Formule de repérage des coûts d'électricité*** en se fondant sur les valeurs de consommation quotidienne. On utilisera les valeurs de consommation quotidienne de l'année précédente pour établir l'échelle des coordonnées.

Formule de repérage des coûts de combustible

En plus d'utiliser les lignes directrices précédentes pour remplir la ***Formule de repérage des coûts de combustible***, on utilisera les lignes de repérage suivantes :

- Dans le but d'établir la comparaison entre les différents combustibles et d'avoir une image légitime de la consommation d'énergie dans l'immeuble, il faut exprimer la consommation de combustible en *équivalents kilowatts-heures* (ekWh).

Type de combustible et unités	Équivalents kWh
1 m^3 de gaz naturel =	10,32 ekWh
1 GJ de gaz naturel =	277,8 ekWh
1 litre de mazout =	10,83 ekWh
1 litre de propane =	7,389 ekWh

- Il faut remplir la ***Formule de repérage des coûts de combustible*** en se fondant sur les valeurs de consommation quotidienne. On utilisera les valeurs de consommation quotidienne de l'année précédente pour établir l'échelle des coordonnées.
- Pour les combustibles comme le mazout n° 2, il faut s'assurer de toujours remplir la citerne au même niveau, sinon la consommation calculée pour la période de relevé sera erronée.

Formule de repérage des redevances pour l'eau

En plus d'utiliser les lignes directrices pour remplir la ***Formule de repérage des coûts d'électricité***, on utilisera les lignes directrices suivantes pour remplir la ***Formule de repérage des redevances pour l'eau*** :

- Les ***Frais liés à la consommation*** doivent comprendre les redevances pour l'eau et les eaux usées.
- Il faut remplir la ***Formule de repérage des redevances pour l'eau*** en se fondant sur les valeurs de consommation quotidienne. On utilisera les valeurs de consommation quotidienne de l'année précédente pour établir l'échelle des coordonnées.

Valeurs de consommation caractéristiques

Les valeurs suivantes sont caractéristiques de la consommation d'énergie et d'eau dans les immeubles d'appartements et les centres d'accueil.[1]

[1] Ontario Hydro - Commercial Electrical Energy Manual - Applications, *Section 1 - Introduction - pg 91*

	Immeubles d'appartements	Centres d'accueil
Consommation d'énergie annuelle sans refroidissement	13 - 36 ekWh/ pi²	13 - 36 ekWh/ pi²
Consommation d'énergie annuelle avec refroidissement	15 - 40 ekWh/ pi²	25 - 50 ekWh/ pi²
Demande de pointe - Hiver – Chauffage électrique	7 - 10 W/ pi²	10 - 15 W/ pi²
Demande de pointe – Été	2 - 4 W/ pi²	4 - 5 W/ pi²
Consommation d'eau	Environ 0,21 m³ d'eau par pi² de surface habitable	
Base de données HiSTAR de la SCHL, consommation d'énergie moyenne par année	25,9 ekWh/ pi² (2 031 ekWh par appartement)	

La vaste gamme de valeurs caractéristiques de ces *consommations* illustre bien que de nombreux facteurs autres que l'aire du bâtiment ont une incidence sur l'utilisation des services publics. Voici certains de ces facteurs, sans en exclure d'autres :

- Période de construction. Les normes relatives à l'enveloppe du bâtiment des récents codes de construction sont plus contraignantes que jamais, d'où une réduction de la consommation d'énergie. On est devenu plus exigeant en matière de ventilation, ce qui pourrait mener à des coûts plus élevés.
- Nature de la source d'énergie. Le coût du chauffage varie selon la source d'énergie utilisée. En règle générale, le coût du chauffage électrique est supérieur à celui des autres formes de chauffage. Le chauffage au gaz naturel donne lieu à une consommation supérieure en kWh, mais son coût est inférieur à celui des chauffages utilisant d'autres combustibles comme source d'énergie.
- Choix d'installations d'installations techniques. Certains modèles d'installations sont plus éconergiques que d'autres.
- Choix de système d'éclairage. Certains appareils d'éclairage utilisent l'énergie électrique de façon plus rationnelle que d'autres. À titre d'exemple, une lampe à incandescence courante demande environ cinq fois plus d'énergie électrique qu'une lampe fluorescente comparable pour produire la même intensité lumineuse.
- Niveau d'entretien. Si on n'en assure pas l'entretien comme il se doit, les installations techniques verront peu à peu leur capacité de fonctionnement diminuer au fil des ans.
- Pratiques d'exploitation
- Type d'occupation. On consomme en moyenne plus d'énergie dans les immeubles où habitent des familles que dans ceux où habitent des personnes seules.

Le tableau précédent permet de comparer les consommations pour deux secteurs de bâtiments, mais la nature des installations techniques et les modalités d'exploitation ont également une incidence qui est de même importance sur les coûts des services publics. Voici quelques grandes lignes d'établissement des coûts. Les coûts des services publics pour un immeuble d'appartements qu'on exploite

avec efficacité devraient se situer entre 1,00 $ et 1,50 $ par pied carré de surface totale de plancher par année. Les immeubles chauffés à l'électricité et les immeubles vraiment climatisés se situent, bien entendu, à l'extrémité supérieure de cette gamme, tandis que les immeubles chauffés au gaz naturel ou sans climatisation se situent à l'extrémité inférieure de celle-ci. Tout immeuble dont les coûts annuels en électricité et en combustible dépassent 1,50 $ par pied carré est un excellent candidat aux programmes de conservation d'énergie.

Grande variation des redevances pour l'eau. Les Canadiens et Canadiennes sont de façon générale de très grands consommateurs d'eau et il y a vraiment matière à amélioration ici. Selon l'endroit au pays, si on dépense 200 $ par appartement par année pour l'eau, la consommation est extrêmement élevée et il faut remédier à la situation. À 150 $ par appartement par année, il devrait exister plusieurs possibilités pratiques de réduire les coûts pour l'eau. À 100 $ par appartement par année, Les possibilités de conservation de l'eau sont pratiquement inexistantes.

Toute comparaison de consommation, en ce qui touche les services publics, devrait se faire par rapport à une année antérieure, plutôt que par rapport à un immeuble apparemment identique.

Exemple-type. Deux immeubles d'habitation en copropriété de grande hauteur construits au milieu des années 1980 sont pratiquement identiques et ont les similitudes suivantes :

- les mêmes architectes et les mêmes ingénieurs les ont conçus à la même période;
- les immeubles sont voisins à Toronto;
- on utilise des systèmes de chauffage, ventilation et climatisation identiques dans les deux immeubles;
- les immeubles sont exploités par la même société de gestion immobilière et disposent du même personnel en poste sur place; leur entretien est assuré par les mêmes entrepreneurs;
- toutes les unités condominiales des deux immeubles ont été vendues et sont occupées.

À la lumière de ces renseignements, on serait porté à croire que les différents éléments de consommation en ce qui touche les services publics ne devraient pas vraiment varier d'un immeuble à l'autre. On s'est rendu compte que la consommation d'énergie totale était en 1992 de 35,05 ekWh/pi2 pour un des immeubles et, en 1992 également, de 24,89 ekWh/pi2 pour l'autre immeuble. Cette comparaison est un excellent point de départ pour dépister les possibilités de conservation d'énergie (et de réduction des coûts).

Il est possible de comparer la consommation d'énergie pour l'année courante dans un immeuble à celle des années antérieures. Cette consommation était de 34,44 ekWh/pi2 pour l'année précédente dans le premier des immeubles susmentionnés, les modalités d'exploitation n'ayant fait l'objet d'aucun changement important d'une année à l'autre. On peut donc conclure que cet immeuble se caractérise par une consommation qui demeurera élevée à long terme.

Lorsque des modifications sont apportées aux installations techniques ou aux modalités d'exploitation, la meilleure façon de jauger l'effet de ces modifications consiste à comparer la consommation d'énergie de l'année qui suit les modifications à celle des années antérieures.

Lorsque l'on envisage d'apporter des modifications majeures qui exigent de gros investissements, il convient de retenir les services de sociétés d'ingénierie spécialisées pour établir les coûts et les économies, et réduire au minimum le risque d'investissement.

5.3 Relevés quotidiens

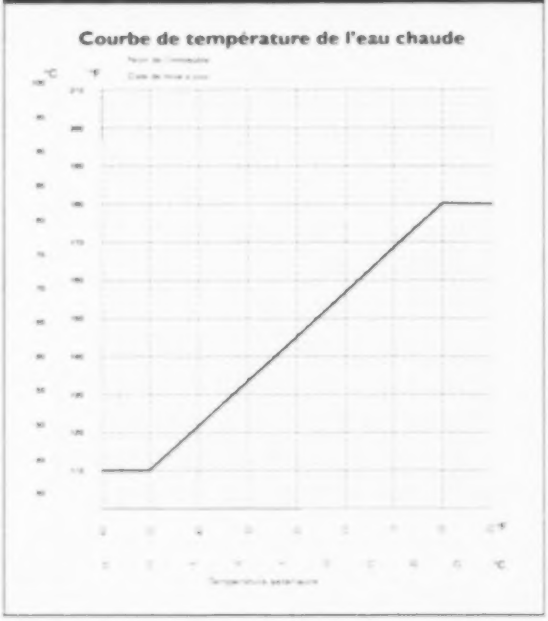
Dans de nombreux immeubles d'appartements, le chauffage est assuré par la circulation à la périphérie de chaque étage de l'eau chaude fournie par une installation de chaudière. La température de cette eau n'est pas constante, mais est en règle générale commandée automatiquement par un régulateur à action par intégration « température intérieure / température extérieure ». Lorsque l'air extérieur est plus froid, le régulateur entre en action pour faire augmenter la température de l'eau de distribution. Bien que les régulateurs à action par intégration permettent de réduire les coûts de chauffage et d'assurer le confort des occupants, il y a deux facteurs importants à retenir :

1. la régulation précise de la température de l'eau chaude distribuée à un effet direct sur la consommation de combustible;
2. il n'est pas rare que les régulateurs « température intérieure / température extérieure » ou les éléments connexes fassent défaut ou fonctionnent mal.

Par conséquent, il est important que le gérant de l'immeuble s'assure du bon fonctionnement du régulateur à action par intégration en mesurant la température de l'air extérieur et celle de l'eau de distribution à l'occasion de son ***inspection quotidienne « Observer, Écouter et Toucher »***. Une réduction de 1 °C de la température pouvant mener à des économies de l'ordre de 5 %, il faut s'assurer que ces régulateurs soient précis et fonctionnent bien.

Une description détaillée de cette fonction de régulation est présentée dans le **Manuel des opérations à l'intention du personnel d'entretien et du personnel de garde**. On décrit ci-dessous la méthode à utiliser pour s'assurer du réglage et du fonctionnement appropriés du régulateur à action par intégration.

Figure 5.3 : Courbe de température de l'eau chaude



Les formules « ***Courbe de température de l'eau chaude (figure 5.3)*** » et « ***Graphique de contrôle de température de l'eau chaude (figure 5.4)*** » permettent de s'assurer du réglage et du fonctionnement du régulateur. Des exemplaires vierges de ces formules sont fournis à la fin de ce chapitre.

La ***courbe de température de l'eau chaude*** indique la relation recherchée entre la température de l'eau de distribution et celle de l'air extérieur. L'exemple de courbe ci-contre illustre bien cette relation. Il convient de remarquer que cette courbe est propre à chaque immeuble. En effet, elle peut varier légèrement selon la relation d'étalonnage du régulateur établie pour l'immeuble. Théoriquement, on optera pour une relation qui permet de maintenir la température de l'eau de distribution à sa valeur la plus faible, quelles que soient les conditions climatiques, tout

en assurant le confort des locataires et en exploitant l'installation de chaudière dans des conditions d'usure normale du matériel.

Une courbe qui se situe sous la courbe présentée ici permettrait de réduire la consommation d'énergie, mais ne permettrait peut-être pas de chauffer adéquatement certains appartements. Avec certaines tuyauteries, on peut endommager certains types de chaudières en ne portant pas l'eau à température suffisante. Consulter un entrepreneur spécialisé en régulation ou un ingénieur en mécanique pour déterminer la courbe à utiliser pourl'immeuble.

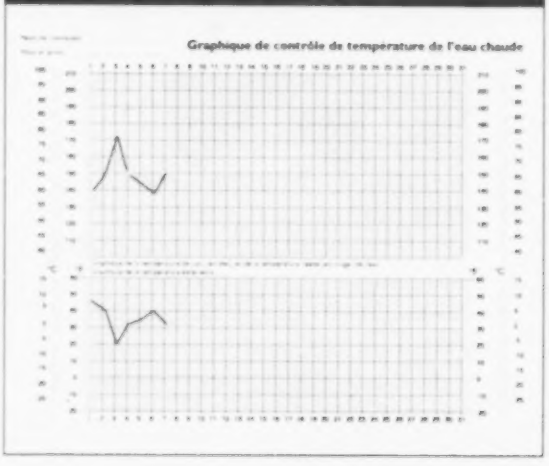
Il convient de faire des essais avec la courbe de régulation par intégration durant la première saison de chauffage. Dans le cadre de ces essais, il faut abaisser le plus possible la température de l'eau de distribution, sans porter atteinte au confort des locataires ou au fonctionnement des installations. Dès qu'on adopte une nouvelle ***courbe de température de l'eau chaude***, il faut en remettre un exemplaire au gérant de l'immeuble.

Le ***graphique de contrôle de température de l'eau chaude*** sert à consigner les température quotidiennes. Les modalités de consignation de ces températures par le gérant de l'immeuble sont les suivantes :

1. Porter la température de l'air extérieur dans la moitié inférieure de la formule.
2. Il faut consulter la formule « ***Courbe de température de l'eau chaude*** » pour déterminer la température que doit avoir l'eau de distribution. On porte cette valeur dans la moitié supérieure de la formule.
3. En dernier lieu, il faut vérifier la température réelle de l'eau de distribution et la porter dans la moitié supérieure de la formule.

On utilise l'écart entre les températures escomptée et réelle de l'eau de distribution comme indicateur du rendement du régulateur à action par intégration. Le gérant de l'immeuble doit faire une ***Demande d'entretien*** au moindre écart important. La détection et la résolution précoces de ce genre de problème peuvent mener à de sérieuses réductions des coûts d'énergie et éventuellement des coûts de réparation des chaudières.

Figure 5.4 : Graphique de contrôle de température de l'eau chaude



5.3.1 Analyse du graphique de contrôle de température de l'eau chaude

Si la température réelle de l'eau de distribution se situe sans cesse au-dessus de la température recherchée, il faut régler le régulateur à action par intégration. Il faut le régler de façon à abaisser la température jusqu'à ce qu'elle corresponde sensiblement à la température recherchée ou à l'abaisser encore plus jusqu'à ce l'eau de distribution soit plus chaude (écart de l'ordre de 10 °C (18 °F)) que l'eau de retour.

On s'assure de cette façon du confort des occupants. En suivant les directives suivantes, vous exploiterez le système avec plus grande efficacité.

- Déterminer le nombre de fenêtres ouvertes durant la saison de chauffage. Si 10 % ou plus des fenêtres sont ouvertes, l'immeuble est trop chauffé.
- Prendre les dispositions nécessaires pour mesurer la température de l'air dans un appartement ou plus à un étage inférieur. Le fait que les températures soient sans cesse élevées (supérieures à 25 °C avec les fenêtres fermées) dans les appartements des étages inférieurs signifie que l'immeuble est trop chauffé. À l'intérieur, la température ambiante devrait se situer entre 20 °C et 23 °C.
- Les conditions climatiques inhabituelles, comme les vents forts et froids, peuvent porter temporairement atteinte au confort des occupants. Si on a modifié la température de l'eau de distribution pour contrer l'effet de ces conditions, il ne faut pas oublier de ramener le régulateur à sa valeur antérieure une fois le mauvais temps disparu. Il est tout simplement inefficace de fournir de la chaleur en abondance dans toutes les conditions climatiques imaginables.
- Si l'installation de chauffage fonctionne bien aux basses températures extérieures, vous auriez peut-être tout avantage à abaisser encore plus la température de l'eau de distribution en diminuant la valeur de réglage du rapport des températures du régulateur. Une installation bien réglée est celle dont l'écart entre la température de l'eau de distribution et celle de l'eau de retour est de l'ordre de 10 °C (18 °F).
- Si on se plaint du froid après que vous ayez abaissé la température de l'eau, vous devez déterminer si le problème est localisé ou si la température de l'eau de distribution est vraiment trop basse (voir la ***section 8.2*** « ***Chauffage à eau chaude*** » du **Manuel des opérations à l'intention du personnel d'entretien et du personnel de garde**).

5.4 Relevés annuels

Dès que vous recevez les factures de services publics, vous devez en inscrire les détails sur les trois formules de repérage (***coûts de l'électricité***, ***coûts de combustible*** et ***redevances pour l'eau***). Ces formules servent à établir les budgets afférents aux services publics pour l'année et peuvent être utilisées pour consigner les renseignements touchant les services publics qui revêtent pour l'année une importance particulière pour tout immeuble. Un examen rapide des données de consommation quotidienne d'un mois à l'autre et d'une année à l'autre permettra de déceler les tendances, positives ou négatives. Il faut s'attendre à une certaine fluctuation, mais toute augmentation supérieure à 10 % de la consommation quotidienne entre deux années mérite d'être analysée pour en trouver la ou les cause(s). La première étape consiste à appeler la société de service public pour savoir si l'un ou l'autre des relevés de compteur en question (pour les mois courants ou les mois de comparaison) ne correspondraient pas à des données de consommation estimée. Si c'est le cas, il faudrait que le personnel en poste sur place fasse la lecture mensuelle des compteurs. En abaissant la consommation mensuelle et en augmentant la consommation durant le mois suivant, le relevé de compteur estimé fausse les données sur deux mois.

La décision, à savoir s'il convient de pousser plus loin l'analyse, dépend de la nature du matériel touché; quoiqu'il en soit, il faut commencer par discuter de la question avec le personnel qui est en poste sur place. Il sera peut-être nécessaire de soumettre le matériel

des essais poussés, après avoir discuté de la question avec le personnel qui est en poste et être arrivé à la conclusion que le problème semble réel.

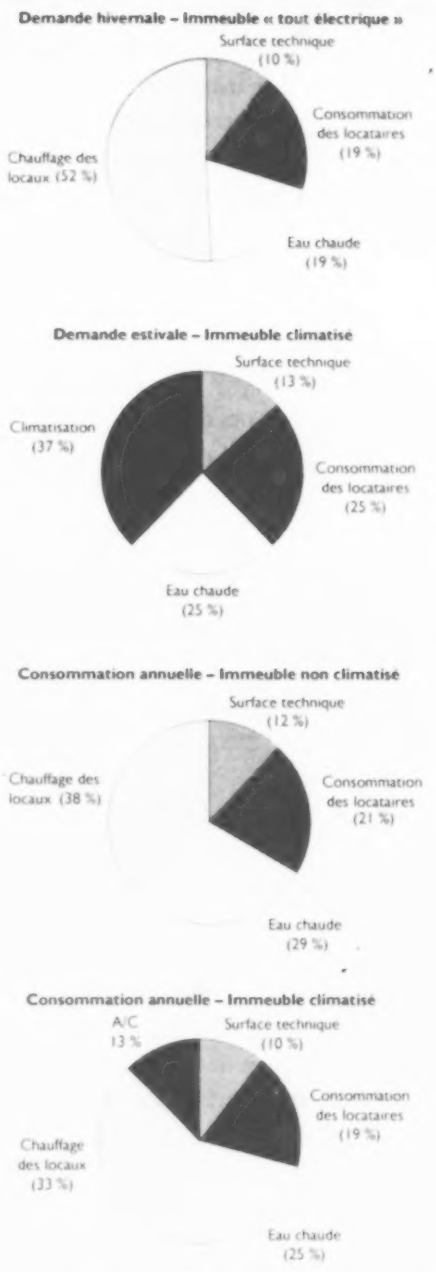
5.5 Mesures d'économie d'énergie

L'économie de l'énergie est en grande partie une question de bon sens allié à la compréhension des installations techniques des immeubles. Avant d'opter pour une mesure quelconque d'économie d'énergie, il faut s'assurer de répondre à tous les besoins essentiels (température ambiante minimale, éclairage approprié, débit d'air de ventilation approprié, etc.).

En premier lieu, il faut faire une analyse de récupération élémentaire du projet envisagé (diviser le coût du projet par les économies annuelles d'énergie en dollars). On doit faire appel aux services d'entrepreneurs pour mieux établir les prix (entrepreneur spécialisé en éconergie, ingénieur-conseil, spécialiste en diagnostic énergétique, etc.). Le calcul des économies dépendra du projet envisagé. Il convient d'utiliser les factures de services publics et les diagrammes ci-dessous pour valider l'estimation lorsqu'une proposition vous est présentée. Il faut exprimer les économies en pourcentage du total des factures de l'année ou de la consommation d'énergie durant l'année (en équivalents kilowatts-heures ou ekWh).

Les diagrammes ci-dessous montrent les décompositions de la consommation d'énergie et de la demande représentatives des immeubles d'appartements.[2] Si les économies proposées paraissent fortes par rapport à ce qu'indiquent ces diagrammes, faire appel à un ingénieur en mécanique ou un ingénieur spécialisé en gestion de l'énergie pour corroborer les calculs.

Figure 5.5 : Niveaux de consommation d'énergie et de demande d'électricité



[2] Charts are adapted from Ontario Hydro data - Commercial Electrical Energy Manual - Applications, Section 2: Multi-Residential - pg 18

Il faut privilégier l'*inspection quotidienne* « *Observer, Écouter et Toucher* » pour bien déterminer les mesures d'économie d'énergie adéquates. Le gaspillage de l'énergie découle très souvent du mauvais fonctionnement d'installations. Une inspection quotidienne bien menée devrait permettre de repérer rapidement les problèmes et de leur apporter les solutions qui s'imposent.

Les possibilités d'économie d'énergie et d'eau sont nombreuses dans les immeubles d'appartements. Dans sa publication, intitulée « ***Energy and Water Efficiency in Multi-Unit Residential Buildings*** » la SCHL expose à l'intention des gérants d'immeuble des méthodes de détermination des points de consommation de l'énergie et de l'eau. Plus de 60 mesures d'économie de l'énergie et de l'eau sont décrites en termes de leur nature même, des considérations de leur mise en œuvre, de prudence, de coûts et de récupération des montants engagés. L'objet du manuel est de mettre à la disposition des gérants d'immeuble les renseignements qui leur permettront de déterminer les mesures précises qui pourraient s'appliquer à des immeubles particuliers.

Sans pratiques d'entretien appropriées, il est pratiquement impossible de réaliser des économies d'énergie et d'eau. Les immeubles dont les installations sont bien au point permettent en général d'optimiser les économies d'énergie et d'eau à peu de frais. Les pratiques d'entretien et d'exploitation appropriées permettent également de maximiser la récupération des coûts de tout projet de mise à niveau envisagé en matière d'efficacité énergétique ou d'économie de l'eau.

vierges pour le chapitre 5.0
- services publics

Formule de repérage des coûts d'électricité

Numéro de l'immeuble : _____

Nom de l'immeuble : _____

Adresse de l'immeuble : _____

Somme brute des surfaces de plancher habitables : _____ pi^2

Nota : les valeurs **total**, **moyenne**, **max.**, min. et **au pi²** doivent être indiquées dans les espaces vides uniquement. La valeur **au pi²** doit être calculée en divisant le total par la somme brute des surfaces de plancher habitable. La valeur **au pi²** de la facturation des frais liés à la demande doit être calculée au moyen de la demande moyenne et doit être exprimée en W/pi^2, 1 kW équivalant à 1 000 W. Le premier mois peut être janvier, mais pas nécessairement, pour autant que les données d'une année entière soient disponibles.

Mois	Date du relevé	Nbre de jours entre les relevés	Demande facturée (en kW)	Facteur de puissance	Frais liés à la demande (en $)	Cons. Facturée (en kW/h)	Frais liés à la cons. (en $)	Cons. journalière (en kWh/ jour)	Cons. journalière, année précédente	Commentaires
	Total :		X	X				X	X	
	Moyenne :	X			X	X	X			
	Max. :	X			X	X	X			
	Min. :	X			X	X	X			
	Au pi²	X		X				X	X	

Tableau de repérage des coûts de combustible

Numéro de l'immeuble : _____

Nom de l'immeuble : _____

Adresse de l'immeuble : _____

Somme brute des surfaces de plancher habitables : _____ pi^2

Notes : les valeurs total moyenne, max., min. et au pi^2 doivent être indiquées dans les espaces vides uniquement. La valeur au pi^2 doit être calculée en divisant le total par la somme brute des surfaces de plancher habitable. Le premier mois peut être janvier, mais pas nécessairement, pourvu que les données d'une année entière soient disponibles. Les valeurs de combustible sont comme suit : 1 m^3 de gaz naturel = 10,9 et ekWh, 1 litre de mazout n° 2 = 10,3 ekWh.
Abréviations : Dans le tableau ci-dessous l'abréviation Cons. représente consommation.

Mois	Date du relevé	Nbre de jours entre les relevés	Cons. facturée	Cons. (en ekWh)	Cons. facturée (en $)	Cons. journalière (en kWh/jour)	Cons. journalière (en ekWh/jour)	Cons. journalière, année précédente	Commentaires
	Total :					X	X	X	
	Moyenne :	X	X	X	X				
	Max. :	X	X	X	X				
	Min. :	X	X	X	X				
	Au pi^2 :	X				X	X	X	

Tableau de repérage des coûts pour l'eau

Numéro de l'immeuble : _____

Nom de l'immeuble : _____

Adresse de l'immeuble : _____

Somme brute des surfaces de plancher habitables : _____ pi^2

Notes : les valeurs **total, moyenne, max., min.** et **au pi^2** doivent être indiquées dans les espaces vides uniquement. La valeur **au pi^2** doit être calculée en divisant le total par la somme brute des surfaces de plancher habitable. Le premier mois peut être janvier, mais pas nécessairement, pourvu que les données d'une année entière soient disponibles.
Abréviations : Dans le tableau ci-dessous l'abréviation Cons. représente consommation.

Mois	*Date du relevé*	*Nbre de jours entre les relevés*	*Cons. facturée*	*Cons. facturée (en $)*	*Cons. facturée (m^3/jour)*	*Cons. journalière, année précédente*	*Commentaires*
	Total :				X	X	
	Moyenne :	X	X	X			
	Max. :	X	X	X			
	Min. :	X	X	X			
	Au pi^2 :	X			X	X	

Tableau de repérage des coûts d'électricité

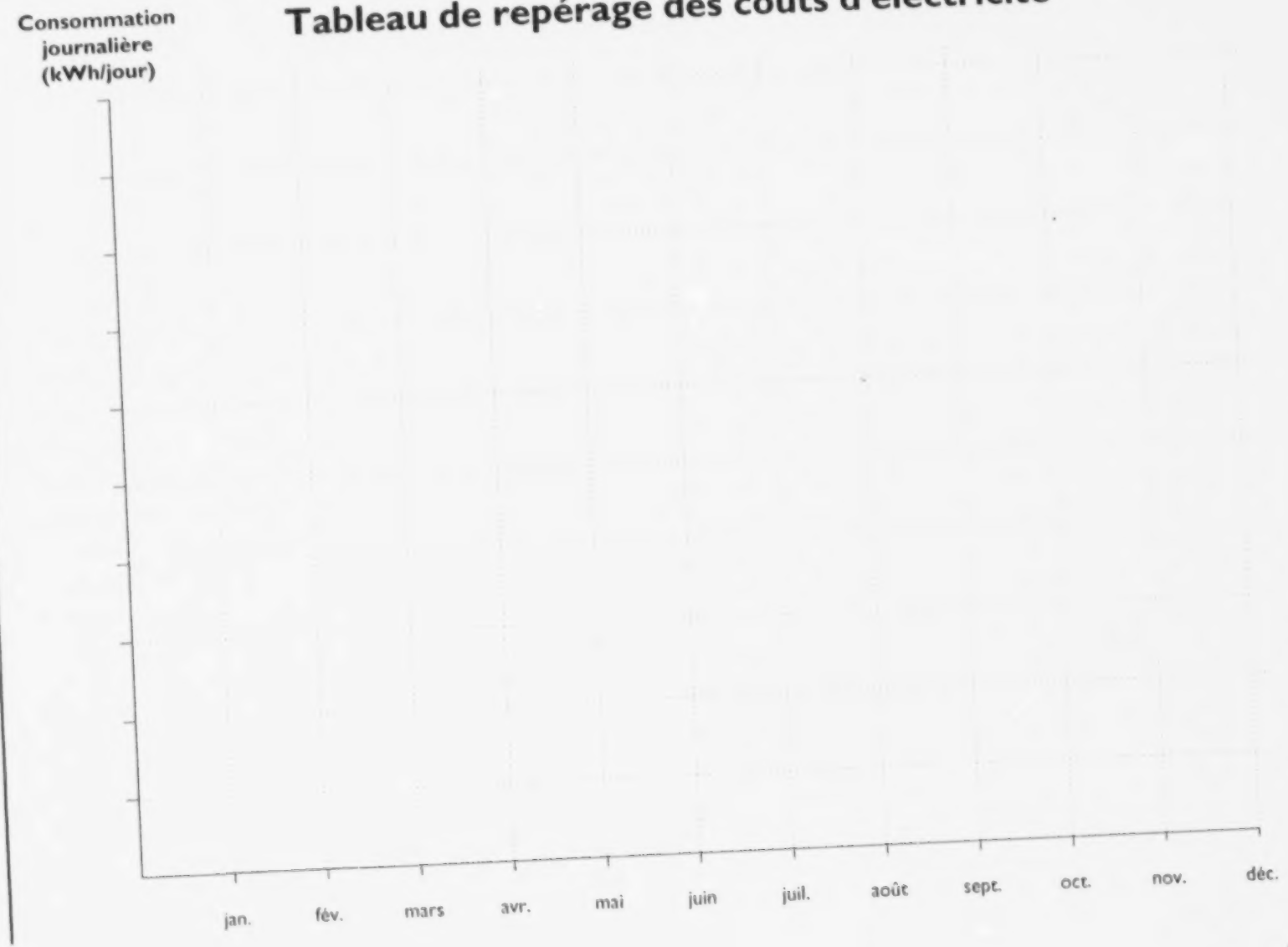


Tableau de repérage des demandes en électricité

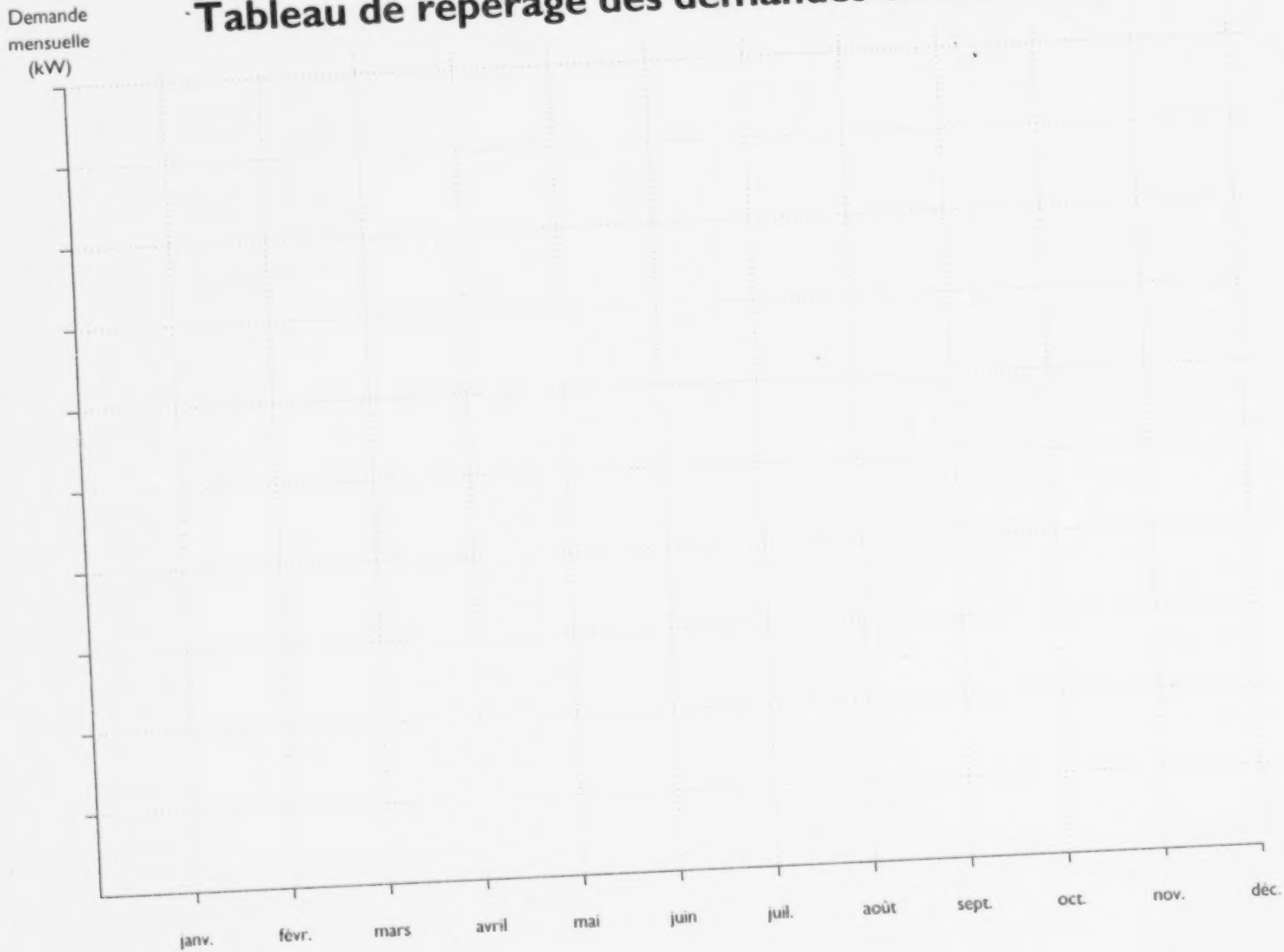


Tableau de repérage des coûts de combustible

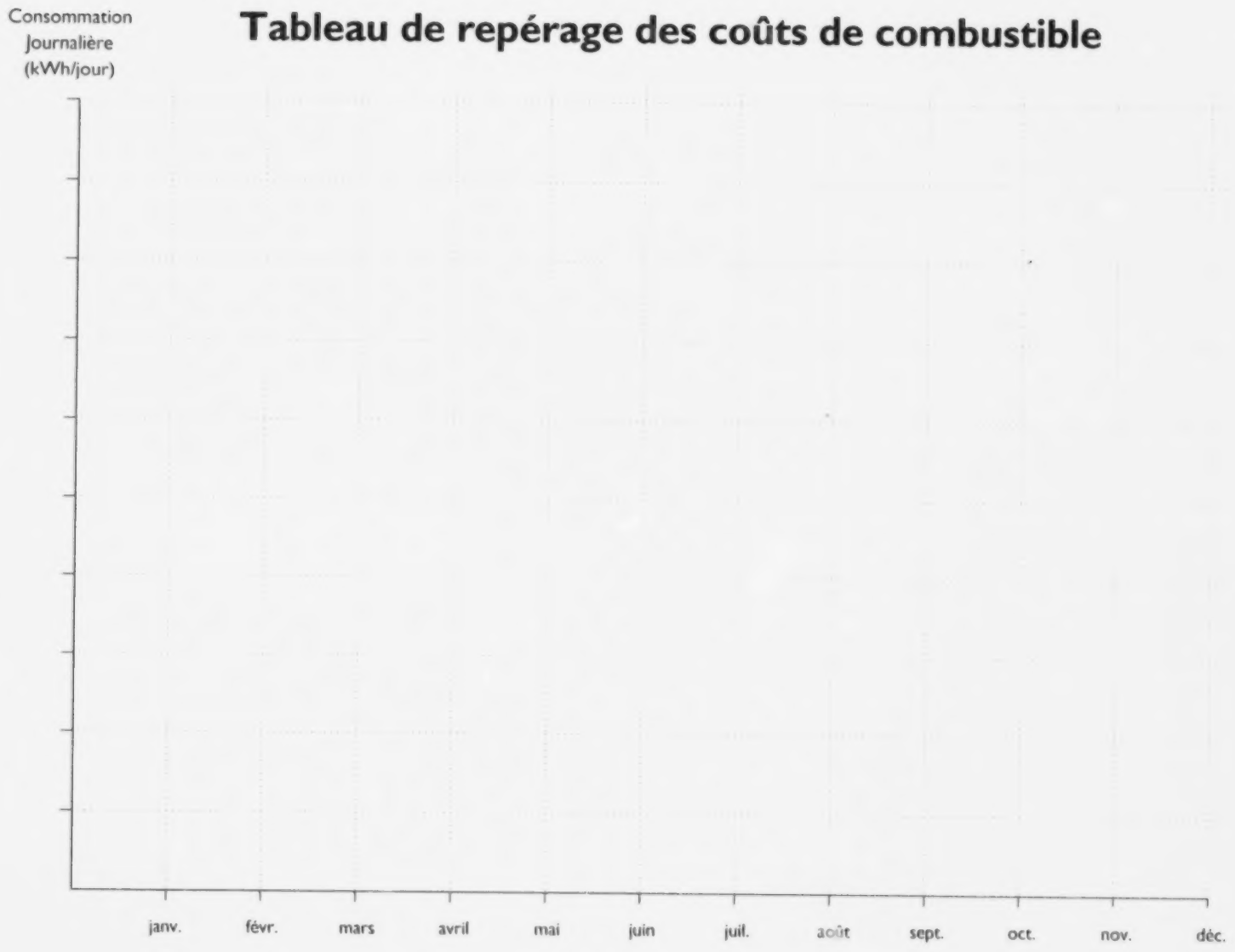
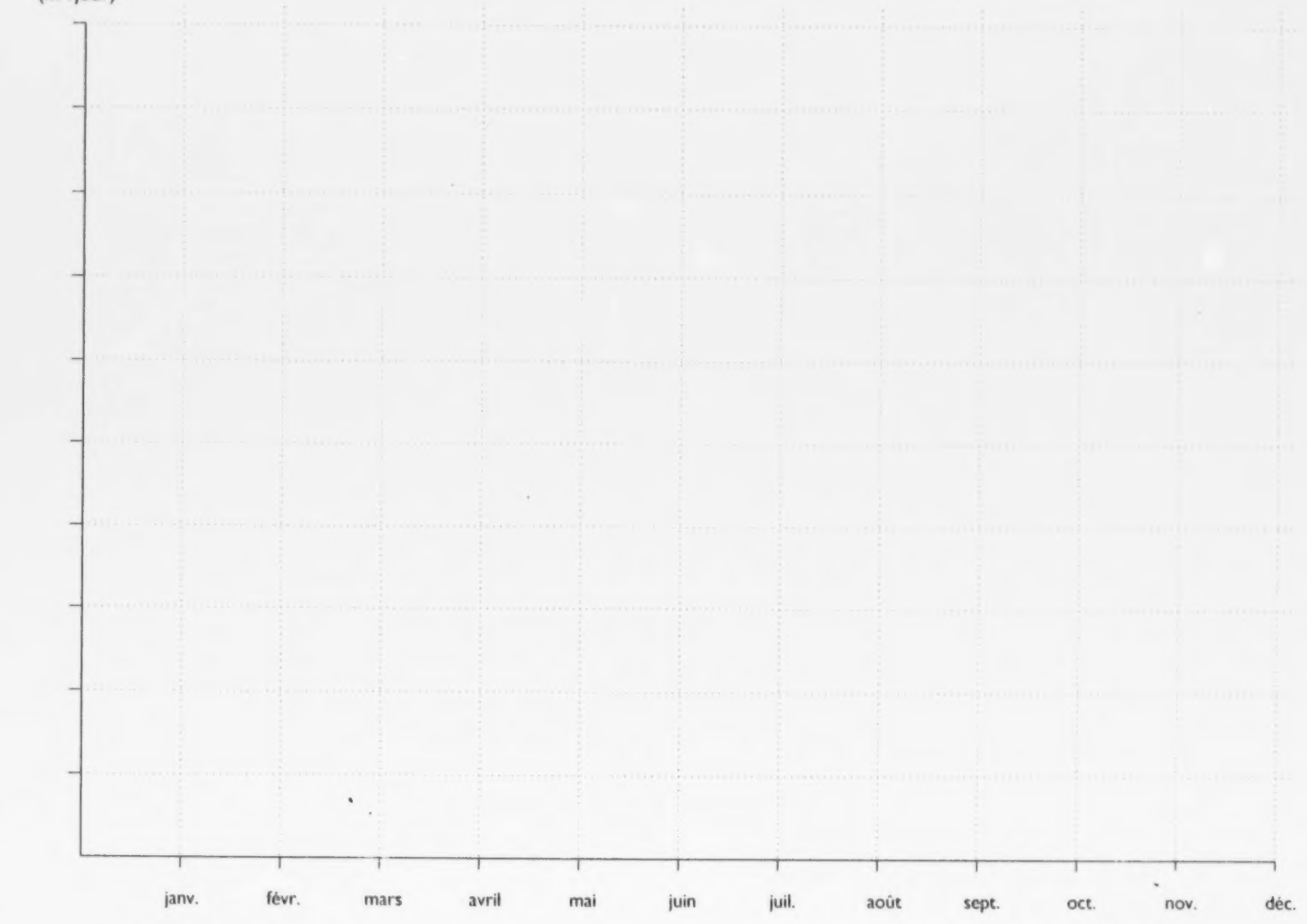


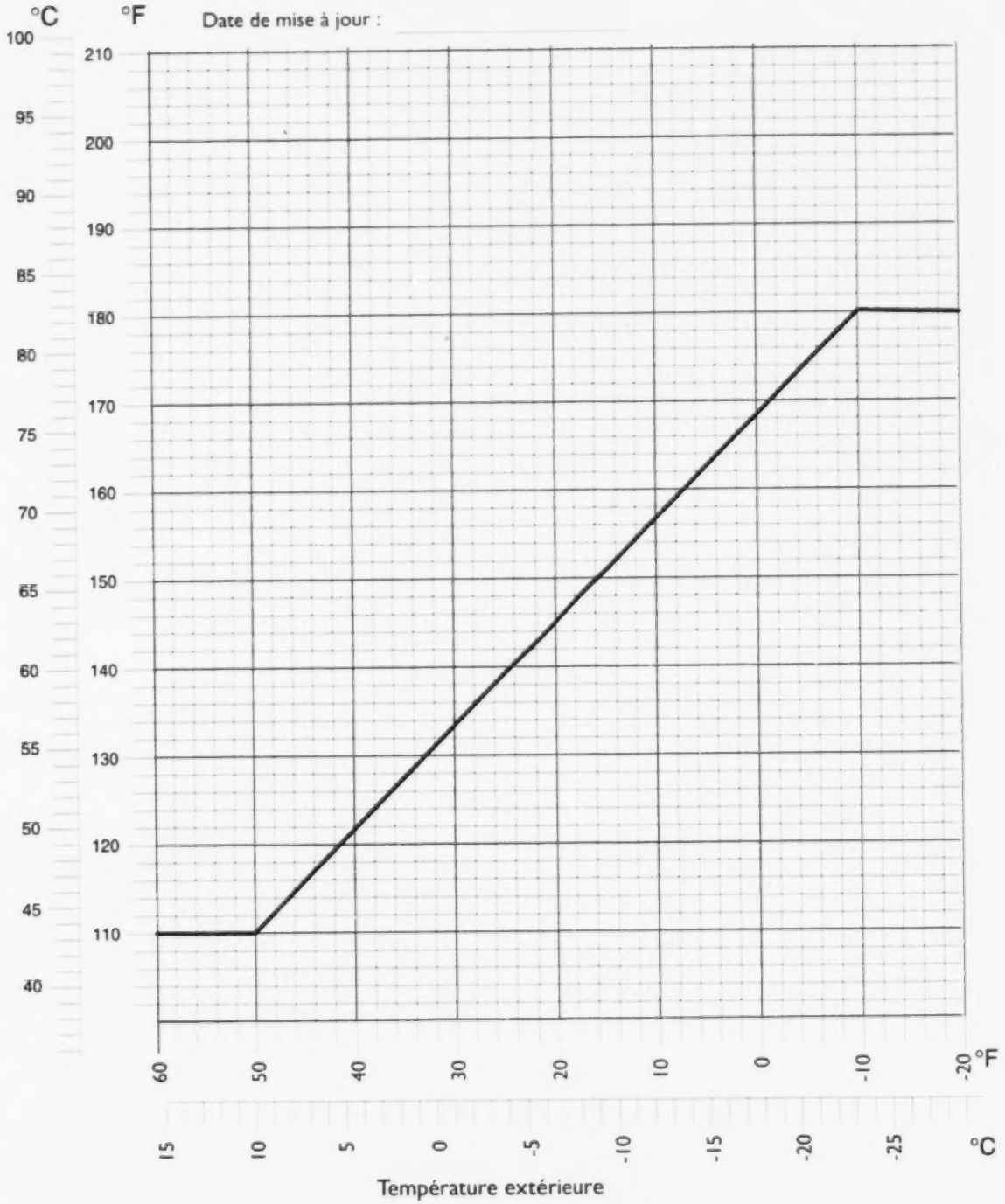
Tableau de repérage des redevances pour l'eau



Courbe de température de l'eau chaude

Nom de l'immeuble : _____

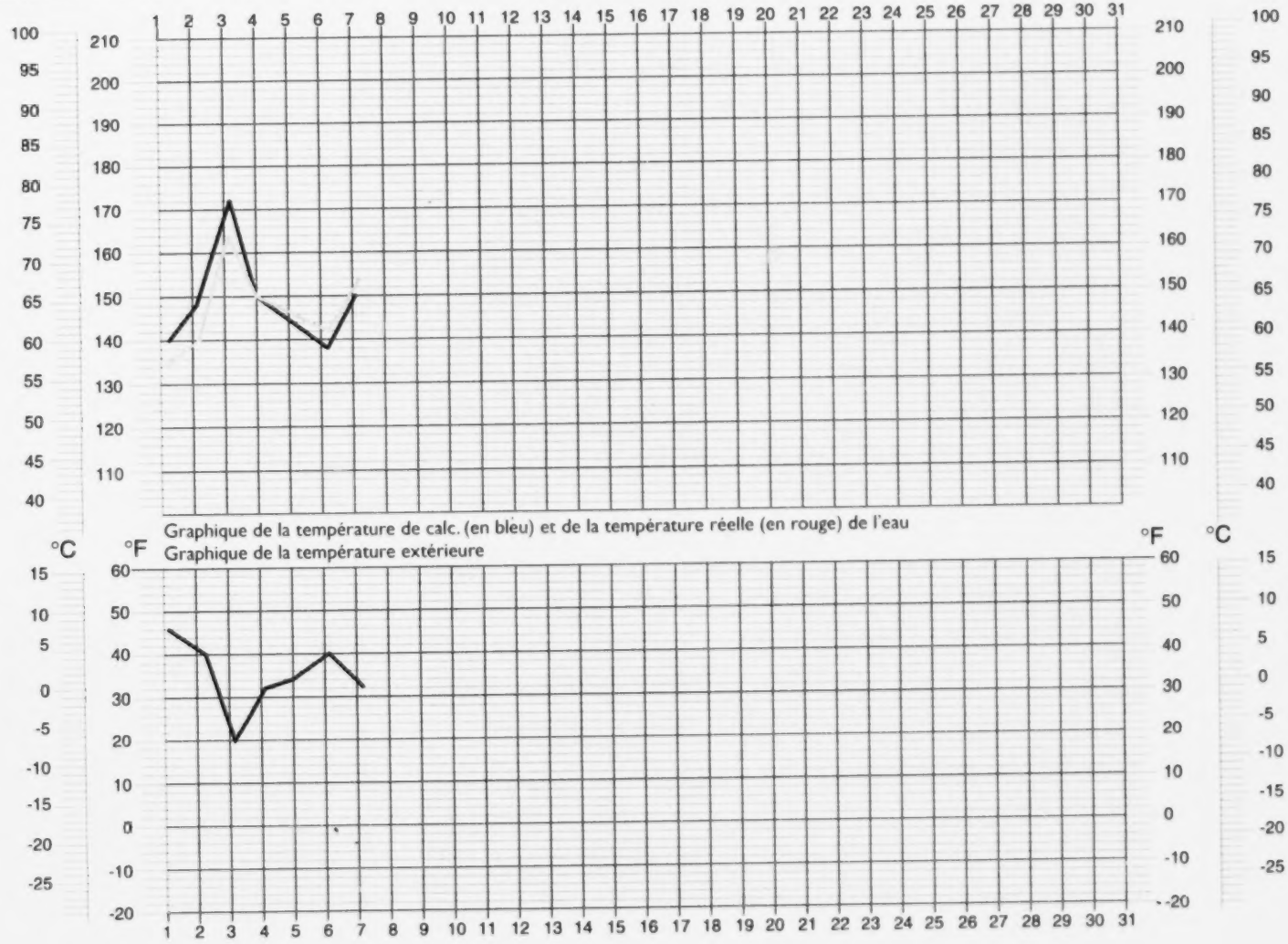
Date de mise à jour : _____



Nom de l'immeuble : _____

Mois et année : _____

Graphique de contrôle de température de l'eau chaude



Graphique de la température de calc. (en bleu) et de la température réelle (en rouge) de l'eau

Graphique de la température extérieure

CHAPITRE 6.0 budgétisation et contrôle

6.0 Budgétisation et contrôle

La budgétisation implique de ranger les revenus et les dépenses dans des catégories d'importance.

Le présent chapitre vise à aider le gestionnaire immobilier à établir des catégories de dépenses et à prévoir au budget un fonds de réserve. On ne traite aucunement des principes comptables fondamentaux, nombreux étant les cours offerts sur le sujet.

On recommande sans réserve d'utiliser un ordinateur et un des progiciels comptables offerts sur le marché pour élaborer les budgets. Les ordinateurs personnels occupent une place de plus en importante dans le domaine de la gestion immobilière. Les logiciels dernier cri en matière de planification financière personnelle ou de comptabilité des petites entreprises coûtent environ 100 $ et offrent tous les moyens d'initialisation et d'établissement de rapport nécessaires. En utilisant un tel logiciel, vous épargnerez des heures, voire des jours entiers, chaque mois, vous aidera à faire moins d'erreurs vous permettra d'avoir l'information financière plus à portée de la main. Voici les attributs qu'il faut rechercher dans un programme informatique :

- capacité d'établir des budgets mensuels ou trimestriels;
- capacité d'établir des budgets selon une catégorie principale ou une sous-catégorie;
- capacité de faire des prévisions en se fondant sur les données déjà emmagasinées;
- terminologie simplifiée; les termes comptables (débit, crédit, comptes de régularisation) peuvent prêter à confusion;
- capacité de supprimer ou de modifier des opérations en cas d'erreur;
- capacité de présenter des comparaisons faites sur 12 mois;
- capacité de suivi des paiements en retard.

En comptabilité, on dissuade les gens de supprimer ou de modifier les opérations, le résultat étant l'élimination de pistes de vérification. L'utilisateur peut modifier après coup les relevés d'opérations informatisés sans laisse de trace. Par contre, cette capacité de révision des opérations fait du logiciel un outil beaucoup plus convivial.

6.1 Comptes

Il convient d'utiliser le répertoire de comptes suivant comme élément de mise en place initiale d'un système informatisé de comptabilité afférente à la gestion immobilière. Les deux tableaux présentés ci-dessous renferment les catégories des revenus et des dépenses qui figurent sur la formule *T776(E)* de ***Revenu Canada***, intitulée « ***État des loyers de biens immeubles*** ».

Les catégories principales de dépenses sont en **caractères gras** et les sous-catégories sont en retrait.

Figure 6.1 : Catégories des revenus et des dépenses

Catégories des revenus	
Catégorie de la comptabilité	*Description*
Revenu de location	
Autres revenus	

Catégories des dépenses	
Catégorie de la comptabilité	*Description*
Publicité	
Assurance	
Intérêt	Intérêt sur le(s) prêt(s) hypothécaire(s)
Entretien et réparations	Entrepreneurs
	Fournisseurs
Frais de gestion et d'administration	
Frais de véhicule à moteur	
Dépenses de bureau	
Frais judiciaires, de comptabilité et autres honoraires	
Taxes	
Rémunération, traitements et avantages sociaux	
Déplacements	
Services	
Autres dépenses	

On pourrait avoir intérêt à étoffer ces catégories en leur ajoutant des sous-catégories qui permettent de faire des comparaisons plus exactes et d'aller plus dans les détails. Par exemple, on pourrait fort bien étoffer la catégorie ***Entretien et réparations*** en lui ajoutant les sous-catégories *Entretien des locaux, Entretien du terrain et Installations techniques de l'immeuble.*

De plus, les comptables établiront un **bilan**, où figureront les **éléments de l'actif** (biens, fonds de réserve, soldes bancaires, investissements, effets payés par anticipation, etc.), les **éléments du passif** (dépôts de la part des locataires, loyers prépayés, retenues salariales à verser, hypothèques et prêts, etc.) et l'**avoir des propriétaires**, pour établir la rentabilité sur une certaine période.

6.2 Fonds de réserve

Par fonds de réserve, on entend l'ensemble des biens mis de côté dans un compte bancaire ou un compte de placement dans le but, par exemple, de disposer des fonds nécessaires au financement des futurs projets d'immobilisations.

Le tableau suivant contient de plus amples détails sur les sous-catégories.

Tableau 6.2 : Sous-catégories des revenus et des dépenses

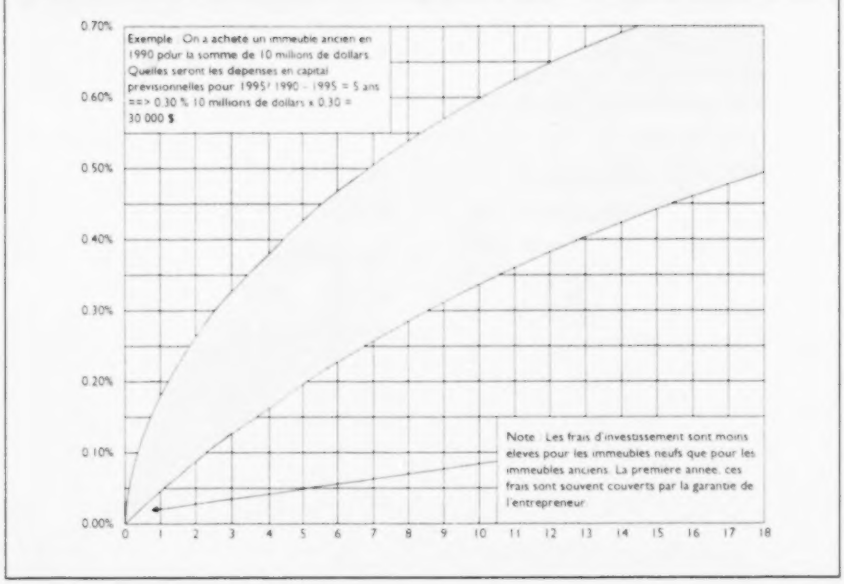
Catégories des revenus		*Catégories des dépenses*	
Catégorie de la comptabilité	***Description***	***Catégorie de la comptabilité***	***Description***
Revenu de location	- Potentiel de revenu de location brut - Revenu de location total collecté	**Publicité**	
		Assurance	
Revenus connexes	- Recouvrement des frais - Services - Taxes - Dommages - Recouvrement des dépenses pour l'eau - Défauts - Stationnement - Intérêt	**Intérêt**	- Intérêt sur le(s) prêt(s) hypothécaire(s)
		Entretien et réparation	- Services contractés - Fournitures, outils, etc.
		Frais de gestion et d'administration	
		Frais de véhicules à moteur	
		Dépenses de bureau	- Fournitures - Téléphone - Équipement - Dépréciation de l'équipement
		Frais judiciaires, de comptabilité et autres honoraires	- Frais judiciaires - Frais de comptabilité - Frais d'experts-conseils - Cotisations
		Taxes	- Impôt foncier - TPS - TVP - Taxes d'affaires - Impôt des sociétés
		Rémunération, traitement et avantages sociaux	- Personnel d'entretien - Personnel de bureau et personnel cadre
		Déplacement	
		Services	- Câblodistributeur - Électricité - Gaz naturel - Eau
		Autres dépenses	- Modernisation des immobilisations - Dépréciation de l'immeuble et de l'équipement

Le propriétaire utilise ce fonds pour remplacer les principaux composants et appareils sanitaires qui sont devenus périmés dans l'immeuble. Ce type de compte est courant pour les immeubles d'habitation en copropriété, mais l'est moins pour les immeubles d'appartements locatifs et les immeubles d'appartements coopératifs ou sans but lucratif. Toutefois, les besoins sont les mêmes dans les deux cas et il est utile de se constituer un fonds de réserve pour pouvoir assurer le moment venu le renouvellement des éléments de l'immeuble, quelle que soit la forme de propriété de ce dernier. Il faut calculer les sommes à consacrer au fonds en se fondant sur les durées de vie utile des éléments de l'immeuble qui devront tôt ou tard être remplacés, en établissant les prix prévisionnels et en tenant compte des taux d'inflation et des taux d'intérêt.

En Ontario, on traite des exigences relatives à un fonds de réserve à l'*article 36, chapitre C.26, de la Loi sur les condominiums*. Il existe aussi dans d'autres provinces des lois semblables qui contiennent des dispositions sur les fonds de réserve. Le gestionnaire immobilier devrait être bien renseigné sur les dispositions régissant les condominiums dans leur propre province. Comme exemples d'éléments auxquels pourrait s'appliquer le fonds de réserve, il y a les toits, les murs extérieurs, les fenêtres, les portes de l'immeuble, les revêtements intérieurs, les voies, les trottoirs, les égouts, les installations de chauffage, les installations électriques, la plomberie, les ascenseurs, les installations de buanderie, les équipements récréatifs et les aménagements de stationnement. En règle générale, le fonds de réserve ne s'applique pas aux articles d'usage courant qui sont assujettis à une usure normale, car on en tient compte dans le budget d'exploitation et d'entretien (p. ex., lavage des fenêtres, entretien paysager, lavage à la pression).

En vertu de la Loi, il faut contribuer au fonds un minimum de 10 % du total des sommes consacrées aux dépenses communes pour l'immeuble.

Figure 6.3 : Graphique d'établissement du budget des dépenses



Établissement du budget des dépenses en capital

Afin de se constituer un fonds de réserve approprié, le gestionnaire, au stade de la planification, doit établir les prix prévisionnels une fois installés de tous les composants qu'il aura à remplacer au cours de la durée de vie utile de l'immeuble. Il existe de nombreuses sources où puiser ces renseignements[1].

En plus d'avoir à connaître les coûts de remplacement des éléments de l'immeuble, le gestionnaire immobilier devra établir la période de durée de vie utile qui reste à courir pour chacun de ces éléments. On présente à la ***figure 6.4,« Durée de vie utile des principaux composants »***, l'estimation de la durée de vie utile représentative d'éléments communs des immeubles. On conseille de faire examiner (tous les cinq ans) chacun des éléments par un entrepreneur qualifié ou un expert pour déterminer l'état effectif et la durée de vie utile restante de chacun, ces paramètres pouvant varier énormément selon les modalités d'exploitation et d'entretien, le profil d'utilisation, les conditions environnementales et la qualité des éléments au moment de leur installation.

Bien que la détermination des besoins que devra couvrir le fonds de réserve et le calcul des montants afférents qui devront être versés dans le fonds chaque année puissent se faire manuellement, il s'agit d'un travail pénible qui ne se prête pas facilement aux opérations de mise à jour ou de révision. Il est nettement préférable d'informatiser les calculs en question en se procurant un des progiciels appropriés offerts sur le marché. Mais à cet égard, le gestionnaire immobilier doit apprendre à se servir du progiciel et à connaître les modalités de saisie des données pertinentes. La validité des résultats obtenus à l'aide de tels progiciels dépend de l'opération de saisie de données effectuée par le gestionnaire immobilier.

Tout budget d'exploitation d'immeuble qui ne tient pas compte des besoins de renouvellement, en raison de l'usure, de la structure, de l'enveloppe, des appareils sanitaires et des installations techniques est irréaliste. Il ne faut surtout pas se placer dans une situation où l'amortissement des biens immobiliers est plus élevé que les mouvements de trésorerie calculés ou on ne peut que financer les grands projets d'immobilisations imprévus par des emprunts contractés sur une base régulière.

On recommande fortement au gestionnaire immobilier de retenir tous les cinq ans les services d'un expert pour mener une vérification de l'état de l'immeuble, l'objet étant de planifier une analyse du fonds de réserve à la lumière des valeurs de durée de vie utile restante obtenues et des coûts de remplacement connexes. L'analyse permettra de s'assurer qu'on dispose d'un fonds de réserve qui permettra de renouveler les éléments de l'immeuble au fil du temps. Les résultats d'un examen indépendant de l'état de l'immeuble et des coûts de remplacement permettront au gestionnaire immobilier de vraiment déterminer en toute objectivité les fonds nécessaires pour maintenir l'immeuble en bon état d'exploitation.

On présente dans le tableau ci-dessous les valeurs effectives de la durée de vie utile des installations et des appareils sanitaires qui devront être réparés, révisés sur une grande échelle ou remplacés[1].

Hanscombe's Yardsticks for Costing de *Southam Business Communications* in Don Mills, Ontario (416) 487-3811 est une bonne source de renseignements sur l'établissementdes prix prévisionnels à la grandeur du pays.

[1] Gracieuseté de Mel A. Shear

Figure 6.4 : Durée de vie utile des principaux composants

Élément	*Années*	*Élément*	*Années*
INSTALLATIONS RÉCRÉATIVES		**FINIS INTÉRIEURS**	
Piscine	20 - 25	Tapis – Aires communes	5
Clôture de la piscine	10 - 20	Tapis – Appartements	10
Pourtour de la piscine	15 - 25	Terrazzo	50
Salle d'équipement et vestiaires	15	Plâtre peint	10
ÉQUIPEMENT MÉCANIQUE		Papier peint	10 - 15
Ventilateurs	25	Carreaux en céramique	30
Tour de refroidissement	20	Carreaux en vinyle	20 - 25
Ventilo-convecteurs	20	Porte d'entrée des appartements	35
Tuyaux d'incendie	30	Armoires de cuisine	20
Têtes des extincteurs à eau	50	**MATERIAUX PAYSAGERS INERTES**	
Canalisation d'incendie et tuyauterie de distribution	50	* Routes et aire de stationnement en bitume	50
Système d'alarme	25	* Trottoirs et bordures de béton	50
Compacteur	20	Rampes menant au sous-sol	15
Vide-ordures	35	Poteaux d'éclairage	30
Équipement de l'ascenseur	50	Signalisation	30
Cabine d'ascenseur	25	Fontaines	20 - 25
Pompes	20 - 25	**ENVELOPPE DU BÂTIMENT**	
Équipement servant à faire fondre la neige	15	* Maçonnerie	50
Climatiseurs autonomes	20	Peinture extérieure	5
Chaudières du système de chauffage	25	Solins peints	5
Collecteur et cheminée de la chaudière	20	Dalles de balcons	50
Réservoir d'eau chaude domestique	20	Balustrades des balcons	15 - 20
Chauffe-eau domestique	15 - 20	Revêtement de toiture étanche multicouche	20
Robinets	20 - 30	Toiture inversée	50
Détendeurs	15	Portes d'entrée	20
Réservoirs de dilatation	35	Portes panoramiques coulissantes	25
Compresseurs	20	Portes du garage	15-20
Canalisations d'eau chaude domestique		* Fenêtres	25 - 30
Fonte	15 - 20	Solins de toit	20
Cuivre	50	Bardage de métal	25
INSTALLATIONS ÉLECTRIQUES DE L'IMMEUBLE		Grilles de métal	30
Détecteurs de fumée	10	* Auvents avant	30 - 40
Alarmes-incendies	10	**APPAREILS**	
Interphone	10	Sèche-linge	10
Éclairage de secours	10	Lave-vaisselle	10
Distribution électrique	30	Cuisinière	20
Transformateur	30	Réfrigérateur	20
		Machine à laver	10

Même si la durée de vie utile des éléments précédés d'une astérisque * est indiquée dans le tableau ci-dessus, il faut les inspecter régulièrement et, au besoin, les réparer. Avec un tel entretien, nul n'est besoin de les enlever ou de les remplacer, à moins que le propriétaire souhaite modifier la conception de l'immeuble.

6.3 Dépenses d'exploitation types

On a mené à la Société canadienne d'hypothèques et de logement plusieurs études visant à comparer au quantum et en termes de montant en dollars par appartement les coûts d'exploitation des immeubles d'appartements. Ces dépenses d'exploitation types sont résumées à la **figure 6.5**.

Les *coopératives d'habitation* sont les grands ensembles d'habitation où les locataires prennent une part active dans l'exploitation et l'entretien quotidiens de l'immeuble; ainsi donc, les dépenses d'exploitation de ces coopératives sont inférieures à celles des ensembles d'habitations collectives usuels. Les coûts d'entretien devraient être également moindres, les locataires étant plutôt enclins à remettre à la dernière minute es réparations.

Les *habitations sociales* sont les grands ensembles d'habitation subventionnés par les autorités publiques. Leur coût d'exploitation par appartement est plus élevé que celui des coopératives d'habitation, car les locataires ne prennent aucunement part aux activités d'exploitation et d'entretien. Le but principal des habitations sociales est de permettre aux familles à faible revenu de se loger à peu de frais.

Les *appartements locatifs privés* sont les ensembles d'habitations collectives détenus par des intérêts privés. Comme prévu, le coût d'exploitation par appartement pour ces ensembles est plus élevé que celui des habitations sociales et des coopératives d'habitation.

Les données de la ***figure 6.5***, « ***Dépenses d'exploitation types*** », permettent au gestionnaire immobilier de comparer ses coûts d'exploitation à ceux des autres immeubles et peuvent lui servir d'éléments de budgétisation de départ. Mais il faut faire preuve de bon sens lorsqu'on compare les données de la ***figure 6.5*** aux données propres à des immeubles réels. Les coûts et les pourcentages peuvent varier grandement selon la vocation de l'immeuble, son type d'occupation, son année de construction et son état.

6.4 Taxes et appels

Les taxes foncières font définitivement partie du groupe des dépenses majeures. Le taux qui s'applique à un immeuble particulier dépend de la juridiction concernée, mais au Canada, la structure en place est la suivante.

La municipalité établit la valeur cadastrale de l'immeuble. Cette valeur varie selon le type d'immeuble désigné et peut être ou ne pas être apparentée à la valeur de la propriété. On obtient la valeur de la taxe foncière en multipliant la valeur cadastrale par le *taux exprimé en millième*. Les autorités municipales peuvent revoir ce taux et le modifier d'année en année.

Il existe une procédure d'appel. Il faut s'adresser à son bureau local d'information sur la taxe pour contester le montant de taxe foncière demandé pour un immeuble particulier. Le *taux exprimé en millième* étant le même pour tous les immeubles, on ne peut donc le contester; c'est plutôt à la juste évaluation de la valeur cadastrale qu'il faut s'attaquer. Il

Figure 6.5 : Dépenses d'exploitation types présentées au quantum et en termes de montant en dollars par appartement

Dépenses d'exploitation types présentées au quantum et en termes de montant en dollars par appartement

Catégories budgétaires	Coopératives d'habitation						Habitations sociales		Appartements locatifs privés	
	Constr. entre 1973 et 1978		Constr. entre 1979 et 1985		Constr. entre 1986 et 1991					
	%	par app.	%	par app.	%	par app.	%	par app.	%	par app.
Taxes	30,7	793 $	28,4	622 $	27,3	781 $	22,4	780 $	25,2	911 $
Services publics	14,1	364 $	15,0	329 $	17,7	506 $	20,7	721 $	24,3	879 $
Fonctionnement	15,2	393 $	14,5	317 $	14,2	407 $	22,8	794 $	15,1	547 $
Entretien	18,0	464 $	12,1	266 $	21,6	617 $	11,7	409 $	16,8	607 $
Administration	12,7	328 $	13,0	285 $	11,6	332 $	9,2	321 $	9,4	340 $
Réserves	9,4	242 $	17,0	372 $	7,5	214 $	13,1	458 $	9,2	332 $
Total	**100**	**2 584 $**	**100**	**2 191 $**	**100**	**2 857 $**	**100**	**3 483 $**	**100**	**4 237 $**

faut appuyer ses revendications sur la valeur cadastrale inférieure d'autres immeubles similaires. Plus ces autres immeubles se comparent à votre immeuble, plus le motif de votre appel est valable. Vous n'arriverez pas vraisemblablement à convaincre les autorités municipales du bien-fondé de votre appel en fondant votre argument sur des immeubles différents du vôtre.

6.5 Assurance

Les propriétaires immobiliers canadiens peuvent souscrire à différents types d'assurance. Les primes varient énormément selon les circonstances et sont établies au cas par cas. Les facteurs comme le type et l'année de construction, les moyens de protection contre l'incendie, la franchise et l'emplacement de l'immeuble entrent tous en ligne de compte.

Assurance des biens

L'assurance des biens vise à couvrir les frais des réparations conséquentes à des dommages, comme ceux que peuvent causer le feu ou le vent. Le propriétaire d'un immeuble est tenu légalement de souscrire une assurance des biens. On peut étendre la couverture, en ajoutant la protection contre les inondations et les tremblements de terre, moyennant une franchise et une prime plus élevés. La franchise habituelle est de 500 $; on peut, bien entendu, réduire sensiblement les primes en optant pour une franchise plus élevée de 1 000 $ ou de 2 500 $. Il convient de remarquer que la couverture d'un immeuble locatif ne comprend pas les meubles ou les objets personnels des locataires. Il incombe au locataire de souscrire une assurance des biens du locataire (Tenant Content Insurance). Dans un condominium, les propriétaires des unités condominiales doivent assurer leur intérieur, tandis que c'est au syndicat des copropriétaires qu'il incombe d'assurer les parties communes.

Le tableau ci-dessous permet de faire la comparaison rapide entre les couvertures de deux types d'assurance des biens offertes sur le marché.[5]

Risque	Police « risques spécifiés »	Police « formule étendue »
Incendie	Couvert	Couvert
Explosion (à l'exception d'une explosion de la chaudière)	Couvert	Couvert
Foudre	Couvert	Couvert
Fumée	Couvert	Couvert
Impact d'un aéronef ou d'un engin spatial	Couvert	Couvert
Impact d'un véhicule routier	Couvert	Couvert
Impact d'un véhicule appartenant au propriétaire de l'immeuble ou d'un véhicule appartenant à un(e) employé(e)	Non couvert	Couvert
Émeute	Couvert	Couvert
Actes malveillants	Couvert	Couvert
Fuites d'extincteurs automatiques	Couvert	Couvert
Tempêtes de vent	Couvert	Couvert
Grêle	Couvert	Couvert
Dégâts des eaux dus à une défaillance de la tuyauterie ou d'une conduite de distribution	Non couvert	Couvert
Vol ou cambriolage	Non couvert	Couvert
Dégâts dus à un cambriolage	Non couvert	Couvert
Écroulement de l'immeuble	Non couvert	Couvert
Surcharge de neige ou de glace	Non couvert	Couvert
Chute d'objets	Non couvert	Couvert
Problèmes de gel des installations de plomberie	Non couvert	Non couvert, sauf les dégâts des eaux qui peuvent en découler

[5] Gracieuseté de Harry Edgar, South Waterloo/Edgar Insurance Brokers Ltd.

Assurance responsabilité

L'assurance responsabilité protège le propriétaire immobilier et son personnel contre les dommages résultant des recours exercés contre eux par des tiers. Il s'agit en règle générale de recours pour dommages corporels découlant de la négligence présumée du propriétaire immobilier ou de ses employé(e)s. Par exemple, le recours exercé par une personne qui a perdu pied sur une allée verglacée ou qui s'est brûlée au contact de l'eau chaude sanitaire produite par une chaudière centrale relève de l'assurance responsabilité. Le propriétaire d'un immeuble est tenu légalement de souscrire une assurance responsabilité; le montant de cette assurance devrait être de 1 000 000 $, voire plus.

Assurance bris de machines

L'assurance bris de machines couvre les coûts qu'exige la réparation des installations de chauffage et de refroidissement à la suite d'un « bris soudain et fortuit » (p. ex., explosion ou implosion d'une chaudière). L'assurance bris de machines est facultative, mais il arrive que le créancier hypothécaire exige qu'on y souscrive.

L'assurance des loyers remboursera la perte de revenus due à des dommages sérieux afférents à un des risques couverts. Si, en raison d'un sinistre, l'immeuble est inhabitable, ce type de couverture permettra de combler la perte de recettes de location jusqu'à ce que les locataires puissent réintégrer leurs appartements et verser à nouveau leurs loyers. En règle générale, les règlements permettent de couvrir les pertes subies durant la période de réparation. L'assurance des loyers est également facultative, mais il arrive que le créancier hypothécaire exige qu'on y souscrive.

Assurance responsabilité d'administrateurs et de dirigeants

Il n'est pas rare que les syndicats de copropriétaires souscrivent des assurances responsabilité d'administrateurs et de dirigeants pour protéger les membres de leur conseil d'administration des dommages résultant des recours exercés contre eux dans le cadre de leurs activités d'exploitation et de gestion.

Le domaine de l'assurance est complexe et il est au meilleur des intérêts du propriétaire immobilier de s'assurer des services d'un courtier agréé pour se faire expliquer les différentes possibilités et déterminer la couverture la plus rentable.

6.6 Intérêt et amortissement hypothécaires

Une partie importante des versements hypothécaires mensuels servira à payer l'intérêt. L'importance de ce montant dépend de la durée du prêt hypothécaire, du taux d'intérêt et des modalités d'accélération d'acquittement. Au Canada, le calcul de l'intérêt hypothécaire est rigoureusement contrôlé; en effet, il faut utiliser des formules prescrites et un taux composé sur un semestriel.

CHAPITRE 7.0

plan de sécurité en cas d'urgence et d'incendies

7.0 Plan de sécurité en cas d'urgence et d'incendie

En vertu des codes provinciaux de prévention des incendies, il faut élaborer, pour les immeubles d'appartements un plan de sécurité en cas d'urgence et d'incendie qui comprend le type de système d'alarme incendie prévu au code du bâtiment provincial. *La Loi sur les commissaires des incendies de l'Ontario* stipule que « toute personne qui viole toute disposition du code de prévention des incendies et tout administrateur ou cadre d'une société qui souscrit sciemment à une telle violation sont coupables d'une infraction et sont passibles, à la suite d'une déclaration de culpabilité, d'une amende maximale de 2 000 $ ou d'une peine d'emprisonnement d'au plus un an, ou les deux. » Il convient de communiquer avec le bureau local du commissaire des incendies pour en savoir plus sur le règlement local en vigueur. Quiconque omet d'élaborer un ***plan de sécurité en cas d'urgence et d'incendie*** commet un délit grave et s'expose à des pénalités sévères.

Il est important de bien connaître le règlement provincial relatif aux incendies. En Ontario, par exemple, il y a une dérogation pour les immeubles suivants :

- immeubles d'appartements où un maximum de quatre appartements se partagent une même issue;
- immeubles d'appartements de trois étages ou moins dans lesquels chaqueappartement dispose d'une issue vers l'extérieur que peuvent emprunter les occupants pour se rendre au niveau du sol.

Les éléments du plan de sécurité en cas d'incendie sont les suivants :

- les renseignements pertinents sur l'immeuble, comme les moyens d'évacuation, les emplacements des extincteurs et des avertisseurs d'incendie, les détails relatifs aux alarmes et tout autre renseignement précisé à l'***annexe C, Modèle pour le plan de sécurité en cas d'urgence et d'incendie***;
- les initiatives précises que prendront la direction et le personnel pour se préparer à faire face aux situations d'urgence;
- les principes de sécurité que respectera le personnel dans ses activités quotidiennes;
- un plan d'action en cas d'urgence.

Le plan doit être sanctionné par le commissaire des incendies local. Un modèle pour le ***plan de sécurité en cas d'urgence et d'incendie*** est joint en annexe (***annexe C***). Il faut également soumettre les consignes à suivre en cas d'urgence remises aux locataires, tel qu'il est précisé à l'***annexe E, Spécimen de trousse d'information à l'intention des locataires***.

Les exercices d'évacuation en cas d'incendie, qu'il faut mener quatre fois l'an, constituent un élément important du plan. Le gestionnaire immobilier et tout le personnel en poste sur place doivent participer à ces exercices. On utilisera une ***formule de relevé d'exercice d'évacuation en cas d'incendie*** semblable à celle qui est jointe à la fin de ce chapitre pour consigner les résultats de chaque exercice. On conservera les relevés dans un relieur à feuilles mobiles distinct, avec le ***plan de sécurité en cas d'urgence et d'incendie***, afin que les services de protection contre l'incendie puisse les consulter quand bon leur semblera.

Dans le cadre du plan de sécurité en cas d'urgence et d'incendie de l'immeuble, il faut s'assurer que le personnel d'exploitation de l'immeuble connaisse l'emplacement des commandes des installations de circulation d'air et sache comment désactiver ou activer les installations en cas d'une d'urgence incendie ou à la demande des pompiers.

Il faut également que le gestionnaire immobilier sache s'il faut, en cas d'une urgence incendie, réactiver les installations de circulation d'air (p. ex., installation d'évacuation centrale) qui ont été désactivées pour économiser de l'énergie. L'inspecteur municipal des bâtiments devrait pouvoir renseigner le gestionnaire immobilier à ce sujet.

Le gestionnaire immobilier doit consulter le service d'incendie sur la nécessité de faire évacuer l'immeuble en cas d'incendie. La démarche appropriée pouvant être de demander aux locataires de ne pas quitter leur appartement, il faut s'assurer de consulter le service d'incendie et le service de la construction locaux avant de mettre le point final au ***plan de sécurité en cas d'urgence et d'incendie***, notamment en ce qui concerne la démarche à suivre à l'endroit des locataires en cas d'incendie. Bien qu'un incendie puisse raser l'appartement où il a pris naissance, le service d'incendie est plus souvent qu'autrement sur les lieux avant que l'incendie n'ait le temps de se propager aux appartements voisins et aux parties communes. En règle générale, les décès causés par les incendies d'immeubles d'appartements sont le résultat d'inhalation de la fumée durant l'évacuation de l'immeuble. Le service local d'incendie est certainement en mesure de faire des recommandations à cet égard en se fondant sur le type de construction, les installations d'extinction qui sont en place et le taux d'occupation de l'immeuble.

Formule de relevé d'exercice d'évacuation en cas d'incendie

Figure 7.1 : Formule de relevé d'exercice d'évacuation en cas d'incendie

Rapport d'exercice d'évacuation en cas d'incendie

Immeuble : _____ Date : _____ Telephone incendie d'urgence/étage et endroit : _____

Exploitant de l'immeuble : _____ Heure : _____

Gestionnaire de l'immeuble : _____ Endroit exact et appareils activités : _____

1 Système de communication phonique en bon état	OUI / NON
2 Ventilateurs d'air frais tournant avant l'alarme	MARCHE / ARRÊT / S.O.
3 Alarme	MARCHE / ARRÊT / S.O.
4 Ventilateur d'air frais n° 1	MARCHE / ARRÊT / S.O.
5 Ventilateur d'air frais n° 2	MARCHE / ARRÊT / S.O.
6 Ventilateur n° 1 de pressurisation de la cage d'escalier	MARCHE / ARRÊT / S.O.
7 Ventilateur n° 2 de pressurisation de la cage d'escalier	MARCHE / ARRÊT / S.O.
8 Louvres du conduit de désenfumage	OUVERTES / FERMÉES / S.O.
9 Ventilateur de pressurisation de l'ascenseur	MARCHE / ARRÊT / S.O.
10 Ascenseur n° 1 fonctionne pendant les opérations d'extinction	OUI / NON
11 Ascenseur n° 2 fonctionne pendant les opérations d'extinction	OUI / NON
12 Ascenseur n° 3 fonctionne pendant les opérations d'extinction	OUI / NON
13 Ascenseur n° 4 fonctionne pendant les opérations d'extinction	OUI / NON
14 Ventilateur n° 1 de pressurisation du sous-sol	MARCHE / ARRÊT / S.O.
15 Ventilateur n° 2 de pressurisation du sous-sol	MARCHE / ARRÊT / S.O.
16 Portes de sortie	OUVERTES / FERMÉES / S.O.
17 Registre du système de protection incendie rempli	OUI / NON

Personnes présentes :

Défectuosités :

Signature de l'inspecteur : _____

Gestionnaire d'immeuble - Rapport et mesures prises :

Signature du gestionnaire d'immeuble : _____

vierges pour le chapitre 7.0 - plan de sécurité en cas d'urgence et d'incendies

Rapport d'exercice d'évacuation en cas d'incendie

Immeuble : _____ Date : _____ Téléphone incendie d'urgence/étage et endroit : _____

Exploitant de l'immeuble : _____ Heure : _____

Gestionnaire de l'immeuble : _____ Endroit exact et appareils activités : _____

1 Système de communication phonique en bon état	OUI / NON
2 Ventilateurs d'air frais tournant avant l'alarme	MARCHE / ARRÊT / S.O.
3 Alarme	MARCHE / ARRÊT / S.O.
4 Ventilateur d'air frais n° 1	MARCHE / ARRÊT / S.O.
5 Ventilateur d'air frais n° 2	MARCHE / ARRÊT / S.O.
6 Ventilateur n° 1 de pressurisation de la cage d'escalier	MARCHE / ARRÊT / S.O.
7 Ventilateur n° 2 de pressurisation de la cage d'escalier	MARCHE / ARRÊT / S.O.
8 Louvres du conduit de désenfumage	OUVERTES / FERMÉES / S.O.
9 Ventilateur de pressurisation de l'ascenseur	MARCHE / ARRÊT / S.O.
10 Ascenseur n° 1 fonctionne pendant les opérations d'extinction	OUI / NON
11 Ascenseur n° 2 fonctionne pendant les opérations d'extinction	OUI / NON
12 Ascenseur n° 3 fonctionne pendant les opérations d'extinction	OUI / NON
13 Ascenseur n° 4 fonctionne pendant les opérations d'extinction	OUI / NON
14 Ventilateur n° 1 de pressurisation du sous-sol	MARCHE / ARRÊT / S.O.
15 Ventilateur n° 2 de pressurisation du sous-sol	MARCHE / ARRÊT / S.O.
16 Portes de sortie	OUVERTES / FERMÉES / S.O.
17 Registre du système de protection incendie rempli	OUI / NON

Personnes présentes :

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Défectuosités :

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Signature de l'inspecteur : _____

Gestionnaire d'immeuble - Rapport et mesures prises :

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Signature du gestionnaire d'immeuble : _____

CHAPITRE 8.0

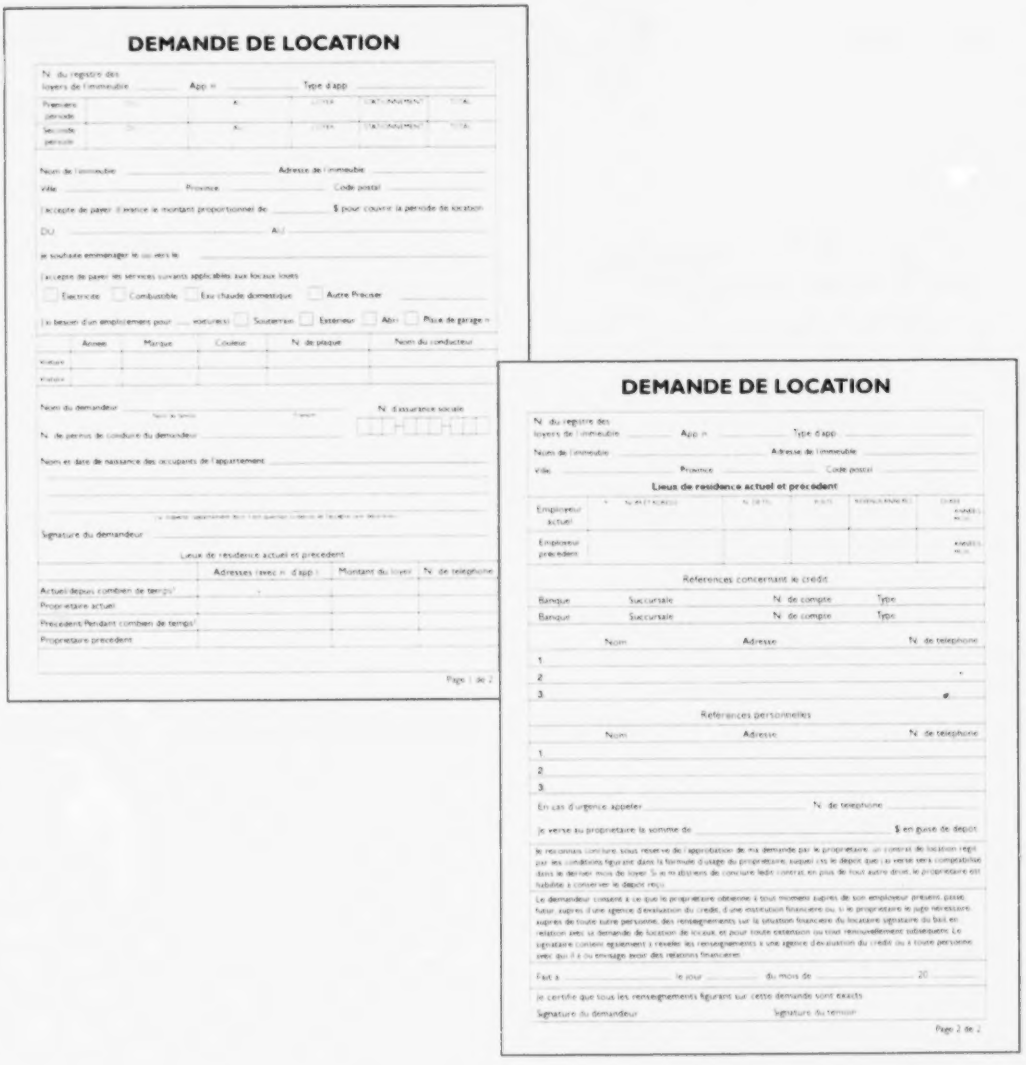
gestion des baux

8.0 Gestion des baux

8.1 Sélection des locataires

Le gestionnaire immobilier doit être assez habile pour atteindre un équilibre entre un taux d'occupation qui sera le plus élevé possible et la nécessité de s'assurer de choisir des occupants qui respecteront les dispositions de leur bail, les lieux et les autres locataires. Ce qu'on recommande à cet égard, c'est que le gestionnaire immobilier examine avec soin le dossier de toute personne qui désire signer un bail, afin de s'assurer que celle-ci ne lui créera pas plus tard des difficultés.

Figure 8.1 : Demande de location



DEMANDE DE LOCATION

N° du registre des loyers de l'immeuble ____ App.n° ____ Type d'app. ____

Premiers versements ____ $ ____ A.M. ____ LOYER ____ STATIONNEMENT ____ TOTAL ____

Seconds versements ____ $ ____ A.M. ____ LOYER ____ STATIONNEMENT ____ TOTAL ____

Nom de l'immeuble ____ Adresse de l'immeuble ____

Ville ____ Province ____ Code postal ____

J'accepte de payer d'avance le montant proportionnel de ____ $ pour couvrir la période de location

DU ____ AU ____

Je souhaite emménager le ou vers le ____

J'accepte de payer les services suivants applicables aux locaux loués

☐ Électricité ☐ Combustible ☐ Eau chaude domestique ☐ Autre Préciser ____

J'ai besoin d'un emplacement pour ____ voiture(s) ☐ Souterrain ☐ Extérieur ☐ Abri ☐ Place de garage n°

	Année	Marque	Couleur	N° de plaque	Nom du conducteur
Voiture 1					
Voiture 2					

Nom du demandeur ____ N° d'assurance sociale ____

N° de permis de conduire du demandeur ____

Noms et date de naissance des occupants de l'appartement ____

Signature du demandeur ____

Lieux de résidence actuel et précédent

	Adresses (avec n° d'app.)	Montant du loyer	N° de téléphone
Actuel depuis combien de temps?			
Propriétaire actuel			
Précédent Pendant combien de temps?			
Propriétaire précédent			

Page 1 de 2

DEMANDE DE LOCATION

N° du registre des loyers de l'immeuble ____ App.n° ____ Type d'app. ____

Nom de l'immeuble ____ Adresse de l'immeuble ____

Ville ____ Province ____ Code postal ____

Lieux de résidence actuel et précédent

Employeur actuel					
Employeur précédent					

Références concernant le crédit

Banque ____ Succursale ____ N° de compte ____ Type ____

Banque ____ Succursale ____ N° de compte ____ Type ____

	Nom	Adresse	N° de téléphone
1.			
2.			
3.			

Références personnelles

	Nom	Adresse	N° de téléphone
1.			
2.			
3.			

En cas d'urgence appeler ____ N° de téléphone ____

Je verse au propriétaire la somme de ____ $ en guise de dépôt

Je reconnais conclure, sous réserve de l'approbation de ma demande par le propriétaire, un contrat de location régi par les conditions figurant dans la formule d'usage du propriétaire, auquel est le dépôt que j'ai versé sera comptabilisé dans le dernier mois de loyer. Si je ne désirais de conclure ledit contrat, en plus de tout autre droit, le propriétaire est habilité à conserver le dépôt reçu.

Le demandeur consent à ce que le propriétaire obtienne à tout moment auprès de son employeur présent, passé, futur, auprès d'une agence d'évaluation du crédit, d'une institution financière ou, si le propriétaire le juge nécessaire, auprès de toute autre personne, des renseignements sur la situation financière du locataire signataire du bail en relation avec sa demande de location de locaux, et pour toute extension ou tout renouvellement subséquents. Le signataire consent également à révéler les renseignements à une agence d'évaluation du crédit ou à toute personne avec qui il a ou envisage avoir des relations financières.

Fait à ____ le jour ____ du mois de ____ 20 ____

Je certifie que tous les renseignements figurant sur cette demande sont exacts.

Signature du demandeur ____ Signature du témoin ____

Page 2 de 2

Afin de pouvoir s'assurer d'entretenir de bons rapports direction/locataire, il faut avant tout bien connaître les lois provinciales sur la location immobilière. Il importe donc de se procurer un exemplaire des lois en question des autorités provinciales et de le lire attentivement.

La formule « ***Demande de location*** » ***(Figure 8.1)*** peut servir de point de départ de la vérification des antécédents du locataire éventuel. En plus de permettre de connaître les besoins du locataire éventuel, la formule autorise le gestionnaire à mener une vérification exhaustive des antécédents du demandeur. Utiliser la formule ***Demande de vérification de résidence*** jointe à la fin de ce chapitre pour mettre sur pied la vérification des antécédents. Il faut suivre la même démarche, que la location se fasse directement au demandeur ou qu'il s'agisse d'une sous-location à bail. En règle générale, même dans les cas de sous-location, c'est la direction qui a à se débrouiller avec les problèmes de locataires récalcitrants.

Il faut exiger, dans la mesure du possible, de bons antécédents en matière de crédit. Il faut communiquer avec les banques indiquées comme références, ainsi qu'avec Equifax (la plus importante agence d'évaluation du crédit au Canada) au 1 800 278-0278. S'il y a un aspect qui pose problème, vous devez faire preuve de jugement et vous demander si le problème est assez grave pour que vous rejetiez la demande. Il peut arriver que le dossier du demandeur contienne une tache injustifiée, mais vous n'arriverez pas à déterminer si celle-ci est vraiment injustifiée. Si tel est le cas, vous devez pendre pour acquis que la tache est justifiée et laisser le demandeur traiter de la question avec l'agence d'évaluation du crédit.

Il est extrêmement important de connaître l'avis du locateur actuel et des anciens locateurs du demandeur. Il faut tout faire ce qui est humainement possible pour obtenir cet avis. Il faut surtout rechercher les appuis à l'endroit du demandeur. L'avis des anciens locateurs revêt une importance particulière, car, n'entretenant plus de rapports avec le demandeur, ils devraient faire preuve de beaucoup d'objectivité et fournir des avis sincères.

Une fois reçue, la demande de location est le premier document à faire partie du dossier du locataire. Le deuxième document à faire partie du dossier est la ***Demande de vérification de résidence*** et le troisième de ces documents est le bail dûment signé, qui donne une forme officielle aux modalités du contrat avec le locataire. Nous ne présentons ici aucune formule de convention de bail type, mais il existe une formule largement utilisée que peuvent obtenir les membres de l'Institut de développement urbain à Toronto au (416) 498-9121 ou de l'institut canadien de l'immeuble au (416) 695-9000.

8.2 Inspection de l'appartement pour en déterminer l'état

Le nouveau locataire a le droit d'exiger que son nouvel appartement et tous les éléments qui en font partie soient propres et en bon état. Dans la même veine, la direction a le droit d'exiger que le locataire prenne soin des biens qui lui sont confiés à titre de locataire. Le ***spécimen de trousse d'information à l'intention des locataires*** (voir l'***annexe E***) remise au locataire précise les responsabilités du gestionnaire immobilier et du locataire en ce qui concerne la tenue et l'entretien de l'appartement, ainsi que les responsabilités relatives aux dommages possibles.

Afin de protéger le locateur et le locataire, on recommande au gestionnaire immobilier et au locataire de se concerter pour établir un ***rapport d'inspection d'intérieur d'appartement*** (un exemple de rapport est fourni à la fin du présent chapitre) dès que le locataire emménage. On peut utiliser la formule pour attester l'état de l'appartement au moment de l'emménagement du locataire. On peut aussi se servir de la formule lorsque le locataire déménage pour déterminer s'il n'y aurait pas des dégâts supplémentaires pour lesquels le locataire ne pourrait pas être tenu responsable. Dans la même veine, grâce à la formule, le locataire ne pourra être tenu responsable des défauts ou des lacunes qui existaient avant qu'il n'emménage.

Le gérant de l'immeuble note sur la formule les constatations faites durant l'inspection, puis les deux parties signent le rapport. S'il est nécessaire de faire des réparations, le gérant de l'immeuble suit la procédure réglementaire propre à une ***demande d'entretien***. Il faut profiter de l'inspection de l'appartement pour vérifier toutes les prises à l'aide d'un simple testeur de prise à trois broches qu'on peut se procurer dans la plupart des quincailleries pour la modique somme de 10 $ ou moins. Il faut également s'assurer que les robinets, la ou les douche(s) et le réservoir d'eau du système de chasse des toilettes ne fuient pas; on éliminera, le cas échéant, les fuites en question.

8.3 Modification ou résiliation du bail

Il sera nécessaire à l'occasion de modifier certaines des modalités d'un bail, que ce soit pour prolonger celui-ci, le résilier, attribuer une autre place de stationnement ou régler les questions de dommages-intérêts.

Figure 8.2 : Fiche d'information à l'intention du résident

RAPPORT D'INFORMATION
À L'INTENTION DU RÉSIDENT

NOUVEAUX RENSEIGNEMENTS

VALABLE À PARTIR DE

A REMBOURSER

A DÉDUIRE

On peut utiliser le ***rapport d'information à l'intention du résident*** joint à la fin de ce chapitre pour consigner toute disposition financière arrêtée par la direction et le locataire pour une période s'étendant au-delà de la fin du bail initial.

Une fois signé par les deux parties, ce document constitue un amendement au bail. Il faut en verser l'original au dossier du locataire, en remettre un exemplaire au gérant de l'immeuble pour ses dossiers et en remettre une copie au locataire.

À la résiliation du bail, le gérant d'immeuble effectue une inspection de départ en se servant du ***rapport d'inspection d'intérieur d'appartement***. En comparant ses constatations à celles qui figurent dans le rapport de l'inspection menée

au moment de l'emménagement, il pourra déterminer les dégâts causés durant la période d'occupation de l'appartement par le locataire concerné et ainsi se constituer des éléments de preuve en vue d'une réparation ultérieure.

S'il n'y a pas de dégâts, on remet au locataire dans le mois qui précède le départ de celui-ci un ***rapport d'information à l'intention du résident*** où figurent les détails du remboursement; le rapport doit être accompagné d'un chèque de remboursement du dépôt en cas de dégâts (avec les intérêts, le cas échéant). S'il y a des dégâts, il faut remettre au locataire un exemplaire des rapports des inspections menées au moment de l'emménagement et avant le déménagement; ces exemplaires des rapports doivent être accompagnés d'un chèque de remboursement du dépôt en cas de dégâts moins le coût des réparations. Les montants retenus sont établis à partir du ***tarif des réparations en cas dégâts*** que renferme la ***trousse d'information à l'intention des locataires*** ou correspondent aux montants facturés par l'entrepreneur qui a fait les réparations.

8.4 Suivi des créances

Il existe de nombreux systèmes capables d'assurer le repérage et le suivi relatifs au recouvrement des loyers, dont certains programmes informatiques conçus précisément dans ce but. On doit absolument disposer d'un système de recouvrement organisé, car le recouvrement ne porte que sur un paiement partiel anticipé. Il faut absolument faire un suivi immédiat en ce qui concerne les paiements en souffrance.

Quel que soit le système de recouvrement utilisé, il doit se prêter à l'enregistrement des paiements, tel qu'on les reçoit au bureau de direction. Avec un système manuel, on utiliserait le ***relevé mensuel des logements occupés et inoccupés*** joint à la fin du présent chapitre pour repérer d'un mois à l'autre les montants à payer pour les loyers et les places de stationnement. Si on utilise un système informatisé, il faut conserver un relevé mensuel des comptes débiteurs.

8.4.1 Paiements en souffrance

En règle générale, les locataires paient leurs loyers le moment venu ou avant le moment venu, mais, bien entendu, certains locataires se font tirer l'oreille. Les modalités de recouvrement des paiements en souffrance sont liées aux plus récentes lois provinciales en matière de rapports locateur-locataire.

Les lignes directrices générales à suivre pour éliminer le plus possible les paiements en souffrance et composer avec ceux qu'on ne peut éliminer sont les suivantes :

- Élaborer, en se fondant sur les lois provinciales afférentes, une politique pour les paiements en retard ou les paiements en souffrance. Cette politique doit être ferme et traiter tous les locataires de façon équitable.
- Demander aux locataires de vous remettre des chèques postdatés qui couvrent la période s'étendant jusqu'à la fin de leur bail.
- Envisager d'utiliser un système de prélèvement automatique. Avec un tel système, vous pourriez transférer directement à la date convenue le montant du loyer, du compte en banque du locataire au compte de la direction. Il se pourrait que le locataire préfère cette méthode, car elle élimine les soucis qui accompagnent les paiements en retard, etc.

- Si le loyer n'est versé dans les délais convenus ou que le chèque est sans provision, aviser par écrit le locataire concerné que son loyer est en souffrance et qu'il doit en verser immédiatement le montant. L'avis ne doit laisser voir aucune trace d'animosité.
- Si vous n'avez pas reçu de réponse dans les 24 heures, vous devez rendre visite au locataire. Il faut, bien entendu, choisir une heure où il sera vraisemblablement à la maison.
- Faire part au locataire de vos préoccupations concernant le paiement en souffrance. Il faut lui permettre de vous exposer les raisons du retard de paiement. Selon les circonstances, vous aurez à faire preuve de jugement pour déterminer s'il convient ou non d'être compréhensif. Si ses arguments ne vous convainquent pas, il faut rappeler au locataire la politique en vigueur pour les paiements en souffrance et l'aviser de ce qui se produira s'il ne vous verse pas son loyer dans les plus brefs délais.
- Si le locataire vous parle de l'entretien ou des réparations qui devraient être faits, lui indiquer d'un ton ferme, mais poli, que les questions de versement des loyers et de travaux à effectuer sont distinctes et qu'on doit en traiter séparément. Il faut lui demander de remplir la ***formule de demande d'entretien*** qu'il a reçue lorsqu'il a emménagé (vous pouvez également lui remettre une de ces formules sur-le-champ) et qu'on s'attaquera au problème. Il faut rappeler au locataire la politique en vigueur pour les paiements en souffrance et l'aviser de ce qui se produira s'il ne vous verse pas son loyer dans les plus brefs délais.

Voici un exemple de politique (1995, Ontario) en matière de recouvrement des loyers :

1. Le loyer doit être payé le premier jour de chaque mois.
2. Le premier avis de rappel de paiement en souffrance est fixé à la porte de l'appartement du locataire le 2e jour du mois. On communique également avec celui-ci pour discuter brièvement de la question.
3. Le second avis de rappel de paiement en souffrance est fixé à la porte de l'appartement du locataire le 5e jour du mois.
4. La formule 4 de la *Loi sur la location immobilière* est délivrée le 10e jour du mois.
5. La procédure judiciaire peut être entamée 14 jours après avoir délivré la formule 4.

Le gérant de l'immeuble et le gestionnaire immobilier doivent tout mettre en œuvre pour ne pas envenimer les rapports avec les locataires qui ne paient pas leurs loyers. Les actions en justice entraînent des dépenses et demandent du temps; il faut les éviter à tout prix. Un dialogue constructif axé sur le problème et les raisons du non-versement du loyer mène souvent à une solution.

8.5 Trousse à l'intention des locataires

Il est essentiel que le locataire et le gestionnaire (ou le gérant) de l'immeuble communiquent pour garantir la satisfaction du client (le locataire). À la signature du bail, le locataire doit recevoir des instructions en vue de son déménagement. Ces instructions doivent préciser certaines exigences, comme la réservation d'ascenseurs, l'endroit où doit stationner le camion de déménagement, etc.

Les documents suivants doivent être remis au nouveau locataire au moment de l'emménagement :

1. Un exemplaire de la ***Trousse d'information à l'intention des locataires.***
2. Une ***Formule de demande d'entretien uniformisée.***
3. La ***Liste de prix des réparations en cas de dégâts.***

Chaque nouveau locataire doit se voir remettre une trousse d'information uniformisée en guise de bienvenue, laquelle lui fournit quelques renseignements sur la collectivité et sur l'immeuble. Reportez-vous à l'***Annexe D*** pour consulter le modèle de la ***Trousse d'information à l'intention des locataires*** ou à l'***Annexe E*** pour un échantillon de Trousse d'information à l'intention des locataires dûment remplie. Cette trousse est surtout offerte en signe de courtoisie, mais elle remplit quatre fonctions importantes :

1. Elle est un gage de professionnalisme et démonter au nouveau locataire que le gestionnaire se soucie des locataires et de l'immeuble.
2. Elle contient d'importants renseignements relatifs à la sécurité.
3. Elle réduit le nombre de questions et de demandes adressées au gérant par les locataires contrariés.
4. Elle met en évidence les attentes des locataires et les informe de qu'ils peuvent attendre du personnel de l'immeuble et des services de l'immeuble.

Prenez le temps de constituer une trousse de qualité avant de la distribuer. L'***Annexe E*** contient un ***exemple de Trousse d'information à l'intention des locataires remplie.***

Des renseignements sur l'entretien de l'appartement sont inclus dans la ***Trousse d'information à l'intention des locataires.*** Ces renseignements informent les locataires de leurs obligations relatives à l'entretien de l'appartement et les conséquences des dégâts occasionnés à l'appartement. La trousse comprend également des suggestions concernant l'entretien des appareils et de l'équipement, ainsi qu'une liste des coûts de réparation.

La trousse comprend également une ***Liste de prix des réparations en cas de dégâts.*** Celle-ci démontre que la gestion entend recouvrir les coûts générés par les dégâts occasionnés aux appartements.

8.6 Commercialisation

La commercialisation d'un immeuble à logements multiples doit être orientée sur la clientèle et viser un segment bien précis du marché. L'exploitation de l'immeuble doit être adaptée au segment de marché ciblé. S'il s'agit d'un immeuble existant, le segment de marché dépendra considérablement du type de bâtiment et de sa zone d'implantation. L'évolution des segments de marché est un défi qui requiert de l'argent et de l'imagination. Il peut être avantageux de recourir aux services d'un professionnel de la commercialisation.

Les exemples suivants illustrent comment choisir un segment de marché et comment adapter le produit à ce segment.

Exemple 1

Immeuble de trois étages, sans ascenseur, qui comprend 12 appartements de deux chambres. L'immeuble possède une buanderie au sous-sol. Le chauffage central est assuré par une chaudière qui dessert des radiateurs à eau chaude dans l'appartement; il n'y a pas de

système de climatisation. La propriété est clôturée et possède une grande pelouse. Il y a 18 places de stationnement extérieures.

L'immeuble se situe dans la même rue qu'une école publique et la distance qui le sépare de plusieurs garderies se parcoure aisément en voiture. Un parc, avec un terrain de soccer et un terrain de baseball, se trouve à une intersection de l'immeuble. L'autoroute est à cinq minutes.

Ce type d'immeuble et son emplacement sont idéaux pour une jeune famille ou une famille monoparentale. Pour cibler ce segment de la population, on pourrait utiliser les stratégies suivantes :

- Annoncer les appartements libres dans les journaux locaux et régionaux et dans les publications immobilières. Y décrire l'immeuble et ses environs, en insistant sur les caractéristiques susceptibles de séduire les jeunes familles. Déposer éventuellement

Les marchés types sont les suivants :

Figure 8.3 : Catégories de segments de marché

Catégorie de marché	Propriétaire	Style	Segments de marché types
Condominium de prestige	Propriétaires aisés d'appartements individuels	Vie paisible, avec toutes les commodités	Couples de retraités; célibataires exerçant une profession libérale
Condominium	Propriétaires d'appartements individuels appartenant à la classe moyenne	Vie paisible à prix raisonnable	Couples de retraités de la classe moyenne; célibataires exerçant une profession libérale
Appartement de prestige	Qualité et taux locatifs supérieurs	Propriétaires de l'immeuble cherchent à rentabiliser leur investissement	Couples de retraités; couples mariés exerçant des professions libérales
Appartement à prix abordable	Propriétaires de l'immeuble cherchent à rentabiliser leur investissement	Logements à prix modérés	Couples de retraités; jeunes familles; familles monoparentales
Coopérative d'habitation	Détenu et exploité par un groupe sans but lucratif	Logements à prix modérés	Jeunes familles; aînés; familles monoparentales; personnes aux prises avec des difficultés financières et requérant des subventions
Logement social	Détenu et exploité par les autorités municipales, provinciales ou fédérales	Logements à prix modérés	Personnes aux prises avec des difficultés financières et requérant des subventions ou groupes de personnes présentant les mêmes objectifs sociaux ou

des prospectus dans des endroits appropriés, comme les garderies, les blanchisseries automatiques, etc.

- Le loyer de chaque appartement doit être fixé en fonction des loyers pratiqués dans les immeubles similaires de la région. Il serait également intéressant de comparer le loyer aux paiements hypothécaires que l'on verse pour une maison d'accédant ou une maison urbaine. Si les coûts de location et les coûts hypothécaires sont trop proches, les locataires auront plus tendance à acheter.
- Adapter davantage le budget d'exploitation aux besoins des jeunes familles et des familles monoparentales. Par exemple, l'argent consacré au nettoyage de qualité supérieure serait mieux employé pour agrandir les installations de blanchissage existantes ou pour aménager une aire de jeux sur la propriété.

Exemple 2

Immeuble de 12 étages avec ascenseur comprenant 88 appartements de deux chambres. L'immeuble possède une piscine intérieure, plusieurs salles communes, des installations d'entreposage et une buanderie. Les appartements sont équipés de la climatisation. La propriété est clôturée et possède une loge de gardien. Il y a un garage souterrain.

L'immeuble est situé à quelques pas d'une épicerie, d'une pharmacie et d'un centre commercial couvert. Il se trouve également sur l'itinéraire d'une ligne de bus principale, et à 10 minutes en voiture d'un hôpital et d'un centre médical.

Ce type d'immeuble et son emplacement sont idéaux pour les retraités de la classe moyenne. Pour cibler ce segment de la population, on pourrait utiliser les stratégies suivantes :

- Annoncer les appartements libres dans les journaux locaux et régionaux et dans les publications immobilières. Y décrire l'immeuble et ses environs, en insistant sur les caractéristiques susceptibles de séduire les retraités.
- La publicité peut se faire en grande partie par le bouche à oreille. Il faut placer des affiches « à louer » dans les ascenseurs et dans l'entrée, à l'intention des locataires actuels. Cette méthode d'annonce est non seulement bon marché, mais également efficace.
- Le loyer de chaque appartement doit être fixé en fonction des commodités offertes par l'immeuble et selon son implantation. Si les loyers sont trop bas, il faudra épargner sur des services comme la sécurité, le nettoyage, etc. Les locataires actuels pourraient même s'en aller si l'état de l'immeuble laissait trop à désirer.
- Adapter le budget d'exploitation pour qu'il réponde mieux aux besoins des retraités. Par exemple, faire l'investissement d'ouvre-portes de garage automatiques pourrait améliorer sensiblement la manière dont les locataires perçoivent la valeur qu'il reçoivent en échange du loyer qu'il paie.

Le but du présent manuel n'est pas d'examiner toutes les subtilités du marché par le menu détail. Il est possible d'obtenir des renseignements plus complets sur la commercialisation en recourant aux services de formation d'une association industrielle.

8.6.1 Publicité

Dépendamment des modalités du bail, le locataire doit donner habituellement un préavis de 60 jours avant de libérer l'appartement. C'est plus que suffisant pour faire paraître

des annonces dans les journaux et dans les circulaires immobilières régionaux. Commencez à faire paraître des annonces 30 à 45 jours avant la date à laquelle l'appartement se libère. Si un appartement est inoccupé, il faudra le faire visiter quand il est vide; il paraîtra alors un peu moins attrayant que lorsqu'il est complètement meublé. Si tel est le cas, il est important de le réparer et de le nettoyer pour qu'il reflète l'état de l'immeuble en général. Il est souvent nécessaire de remettre l'appartement complètement en peinture lorsqu'il a été occupé plus d'un an.

8.7 Comités de copropriétaires et associations de locataires

Un condominium s'administre comme une entreprise, avec un comité de direction et des actionnaires (les propriétaires des appartements). Le gestionnaire immobilier du condominium n'est rien d'autre qu'un employé de l'entreprise.

La structure de l'entreprise est extrêmement propice à l'établissement d'objectifs à long terme, tant qu'elle est administrée correctement. La loi requiert que le comité tiennent des réunions ordinaires et générales; par ailleurs, les préavis, l'ordre du jour, le vote, les débats et les décisions font l'objet de normes reconnues. Le gestionnaire de l'immeuble est généralement tenu d'assister à ces réunions pour informer le comité de direction sur l'exploitation de l'immeuble au quotidien.

Parfois, il incombe au gestionnaire immobilier d'informer le comité, s'il manque d'expérience, des règles juridiques pertinentes. Il est bon de s'informer sur la législation provinciale relative aux condominiums et sur la charte relative à la copropriété. Soyez prêt à faire front aux divergences d'opinion en matière de gestion immobilière que ne manqueront pas de manifester les dizaines de participants. Le comité de direction se fie souvent à l'avis du gestionnaire immobilier, qu'il considère comme la source d'information la plus objective concernant l'exploitation et l'entretien de l'immeuble en copropriété.

Il arrive que plusieurs locataires d'un immeuble locatif forment une association. Même si de telles associations n'ont aucune valeur juridique, le gestionnaire de l'immeuble doit reconnaître aux locataires le droit de s'organiser pour coordonner et exprimer leurs inquiétudes (et parfois leurs requêtes) concernant l'exploitation et l'entretien de leur immeuble.

Le gestionnaire d'immeuble peut utiliser les associations de locataires comme point de contact unique pour les plaintes et les inquiétudes collectives. Il peut également les utiliser pour transmettre des renseignements aux locataires, une fonction importante dans les grands immeubles comptant des centaines d'appartements.

Programmez régulièrement des réunions avec l'association (tous les deux mois, par exemple) pour leur donner la possibilité d'exprimer leurs inquiétudes, le cas échéant, et donner l'occasion au gestionnaire d'immeuble de leur faire part de ses propres inquiétudes. Les associations de locataires peuvent également servir à renforcer le sentiment d'appartenance au sein d'un immeuble, ce qui, de nouveau, accroîtra la satisfaction des locataires, améliorera la sécurité, réduira le risque de vandalisme et d'autres actes criminels, et permettra d'éviter les changements fréquents de locataires et les taux d'inoccupation élevés. Le gestionnaire d'immeuble peut promouvoir et appuyer la création d'associations de locataires dynamiques en mettant à leur disposition des salles de réunions et d'autres petites commodités.

vierges pour le chapitre 8.0
- gestion des baux

DEMANDE DE LOCATION

N° du registre des loyers de l'immeuble : _____ App. n° : _____ Type d'app. : _____

	DU	AU	LOYER	STATIONNEMENT	TOTAL
Première période					
Seconde période					

Nom de l'immeuble : _____ Adresse de l'immeuble : _____

Ville : _____ Province : _____ Code postal : _____

J'accepte de payer d'avance le montant proportionnel de _____ $ pour couvrir la période de location

DU _____ AU _____.

Je souhaite emménager le ou vers le _____.

J'accepte de payer les services suivants applicables aux locaux loués :

☐ Électricité ☐ Combustible ☐ Eau chaude domestique ☐ Autre Préciser : _____

J'ai besoin d'un emplacement pour ___ voiture(s). ☐ Souterrain ☐ Extérieur ☐ Abri ☐ Place de garage n°

	Année	Marque	Couleur	N° de plaque	Nom du conducteur
Voiture :					
Voiture :					

Nom du demandeur _____ (Nom de famille) (Prénom)

N° d'assurance sociale

N° de permis de conduire du demandeur _____

Nom et date de naissance des occupants de l'appartement _____

_____

_____

_____

J'ai inspecté l'appartement dont il est question ci-dessus et l'accepte sans décoration.

Signature du demandeur : _____

Lieux de résidence actuel et précédent

	Adresses (avec n° d'app.)	Montant du loyer	N° de téléphone
Actuel/depuis combien de temps?			
Propriétaire actuel			
Précédent/Pendant combien de temps?			
Propriétaire précédent			

DEMANDE DE LOCATION

N° du registre des loyers de l'immeuble : _____ App. n° : _____ Type d'app. : _____

Nom de l'immeuble : _____ Adresse de l'immeuble : _____

Ville : _____ Province : _____ Code postal : _____

Lieux de résidence actuel et précédent

	NOM ET ADRESSE	N° DE TEL	POSTE	REVENUS ANNUELS	DUREE
Employeur actuel					ANNEE(S) MOIS
Employeur précédent					ANNÉE(S) MOIS

Références concernant le crédit

Banque	Succursale	N° de compte	Type
Banque	Succursale	N° de compte	Type

	Nom	Adresse	N° de téléphone
1.			
2.			
3.			

Références personnelles

	Nom	Adresse	N° de téléphone
1.			
2.			
3.			

En cas d'urgence, appeler _____ N° de téléphone _____

Je verse au propriétaire la somme de _____ $ en guise de dépôt.

Je reconnais conclure, sous réserve de l'approbation de ma demande par le propriétaire, un contrat de location régit par les conditions figurant dans la formule d'usage du propriétaire, auquel cas le dépôt que j'ai versé sera comptabilisé dans le dernier mois de loyer. Si je m'abstiens de conclure ledit contrat, en plus de tout autre droit, le propriétaire est habilité à conserver le dépôt reçu.

Le demandeur consent à ce que le propriétaire obtienne à tout moment auprès de son employeur présent, passé, futur, auprès d'une agence d'évaluation du crédit, d'une institution financière ou, si le propriétaire le juge nécessaire, auprès de toute autre personne, des renseignements sur la situation financière du locataire signataire du bail, en relation avec sa demande de location de locaux, et pour toute extension ou tout renouvellement subséquent. Le signataire consent également à révéler les renseignements à une agence d'évaluation du crédit ou à toute personne avec qui il a ou envisage avoir des relations financières.

Fait à _____ le jour _____ du mois de _____ 20 _____.

Je certifie que tous les renseignements figurant sur cette demande sont exacts.

Signature du demandeur : _____ Signature du témoin : _____

Page 2 de 2

Demande de Vérification de Résidence

1. Vérification du dossier du bureau de crédit	Adresse actuelle : Employeur actuel : Employeur précédent : Poste / occupation : Banque : Prêts bancaires : Mode de paiement : Autres prêts ou engagement avec des sociétés de prêts, etc. : Recouvrements des mauvaises créances et de jugements : Renseignements supplémentaires :
2. Vérification des documents bancaires	État du compte Prêts _____ $ Antécédents de remboursement : Variations de l'adresse :
3. Vérification des références des sociétés de prêts	
4. Vérification des références concernant le crédit	1. Commentaires 2. Commentaires
5. Vérification auprès du locateur Actuel Precedent	Comportement Combien longtemps Loyer déboursé Habitudes de paiement et commentaires
6. Vérification de l'emploi Actuel Precedent	Poste Combien longtemp Revenu Commentaires
7. Références personnelles	Vous connaissez cette personne depuis combien de temps? Commentaires 1. 2. 3.
8. Commentaires généraux	
9. Vérifié par :	Date :
10. Accepté par :	Date :
11. Refusé par :	Date :
12. Expliquez en détail les raisons du refus	

Liste de prix des réparations en cas de dommages

(sous réserve de changement sans préavis)

Vous êtes responsable de l'entretien de votre logement. Nous vous suggérons de vérifier auprès de votre courtier afin d'obtenir une protection d'assurance adéquate.

Nous procéderons à une inspection de votre logement avant votre emménagement et lors de votre déménagement afin de s'assurer qu'il ne s'est produit aucun dégât durant la période d'occupation.

Clés		2.00 $
Clé et serrure de la boîte aux lettres		40.00 $
Clés non retournées		70.00 $
Réfrigérateurs		
Revêtement de porte		100.00 $
Couvercle du bac à légumes (simple)		10.00 $
Étagères en verre		12.00 $
Couvercles du bac à légumes (double)		20.00 $
Porte du congélateur		60.00 $
Moulure en caoutchouc		70.00 $
Plateau à viande (GE)		30.00 $
Bac à viandes (autres marques)		10.00 $
Cuisinières		
Hublot		70.00 $
Surface de cuisson		100.00 $
Grilloir supérieur		14.00 $
Grilloir inférieur		14.00 $
Peintures		
Appartement au complet	- une chambre	240.00 $
	- deux chambres	260.00 $
	- trois chambres	320.00 $
Par pièce	- enlèvement du papier peint	60.00 $
	- mise en peinture (par couche)	60.00 $
	- enlèvement du papier peint et mise en peinture	60.00 $
	- peinture sur fond foncé	60.00 $
Planchers		
Sablage	- une chambre	130.00 $
	- deux chambres	170.00 $
	- trois chambres	200.00 $
	- une pièce	90.00 $
	- deux pièces	110.00 $
Maisons en rangée	- deux chambres	350.00 $
	- trois chambres	390.00 $
	- quatre chambres	430.00 $
Endommagement des bandes à griffes (revêtements)		
Salon et salle à manger		60.00 $
Appartement à une chambre, au complet		80.00 $
Appartement à deux chambres, au complet		90.00 $
Appartement à trois chambres, au complet		100.00 $
Carreaux de sol en vinyl	au pr. main-d'œuvre comprise	3.50 $

Portes		
Porte d'entrée	- AAA	400.00 $
	- AA	200.00 $
	- A	60.00 $
Dommage au placage uniquement (AA ou AAA)		80.00 $
Autres portes		60.00 $
Armoires de la cuisine	- A (par paire)	20.00 $
	- AA ou AAA (par paire)	40.00 $
Porte-moustiquaire, au complet		100.00 $
Moustiquaires pour portes		50.00 $
Portes-jalousies (peinture non comprise)		70.00 $
Porte de balcon, double vitrage		200.00 $
Vitres et fenêtres		
Grande fenêtre		80.00 $
Grande fenêtre scellée		170.00 $
Petite fenêtre		40.00 $
Moustiquaire de fenêtre		30.00 $
Comptoirs et armoires		
Comptoirs (coudés)		300.00 $
Comptoirs (droits)		200.00 $
Comptoir de salle de bains		150.00 $
Planche à découper		80.00 $
Réparations	- brûlures de 1 po de diamètre	50.00 $
	- brûlures de 2 po de diamètre	60.00 $
	- brûlures de 4 po de diamètre	80.00 $
	- entailles ou griffes	60.00 $
Supports TV (câble de connexion coaxial compris)		60.00 $
Appareils d'éclairage électriques		
Appareil d'éclairage type		50.00 $
Partie en verre uniquement		14.00 $
Luminaire de la salle à manger		100.00 $
Équipement et accessoires sanitaires		
Siège de toilettes		20.00 $
Cuvette et couvercle		100.00 $
Miroir		80.00 $
Porte-serviettes avec attaches		30.00 $
Porte-savon		40.00 $
Éraflures : baignoire, lavabo, cuisinière, frigo		44.00 $
Crépines d'évier		4.00 $

RAPPORT D'INFORMATION À L'INTENTION DU RÉSIDENT

NOM DU RÉSIDENT _____ IMMEUBLE _____ IMMEUBLE N° : ☐☐☐ APPARTEMENT N° ☐☐☐☐

NOUVELLE PLACE DE STATIONNEMENT ☐ CESSION ☐ PROLONGATION DE BAIL ☐ AUTRE ☐

	NOUVEAUX RENSEIGNEMENTS	VALABLE À PARTIR DE
NOM	_____	_____
LOYER	_____ $	_____
STATIONNEMENT	PLACE N° _____	_____
	PLACE N° _____ _____ $	
DURÉE DE LA LOCATION	DÉBUT _____	AUTORISATION
	FIN _____	DATE

EXPIRATION ☐ (SOUS-LOCATION COMPRISE) SURSIS ☐ AUTRE ☐ _____ PRÉCISER LE CAS ÉCHÉANT

NOUVEAU LOYER JUSQU'AU _____ APPLIQUER MONTANT _____ $ AU _____ MOIS DE
DU PAIEMENT ANTICIPÉ

À REMBOURSER PAIEMENT ANTICIPÉ DU LOYER _____ $ FRAIS DE SOUS-LOCATION _____ $ LOYER _____ $

INTÉRÊT _____ $ AUTRE _____ $ _____ PRÉCISER LE CAS ÉCHÉANT

À DÉDUIRE Autorisation de déduire le coût des dommages

DOMMAGES FACTURE N° _____ COÛT N° _____ MONTANT _____ $

DOMMAGES FACTURE N° _____ COÛT N° _____ MONTANT _____ $

NOM DU(DES) BÉNÉFICIAIRES _____ (SI DIFFÉRENT DU RÉSIDENT, AUTORISATION ÉCRITE DE CELUI-CI REQUISE)

ADRESSE D'EXPÉDITION : _____

_____

OBSERVATIONS : _____

_____

APPROUVÉ PAR _____ GESTIONNAIRE IMMOBILIER _____ DATE

Rapport d'inspection d'intérieur d'appartement

Date : _____ **Nom du locataire :** _____

Appartement nº : _____ **Nom du rep. de l'immeuble :** _____

Immeuble : _____

Adresse de l'immeuble : _____

☐ **Le locataire emménage**

☐ **Le locataire déménage**

Veuillez cocher chacun des articles qui a été vérifié et jugé être en bon état. Si l'article n'est pas jugé être en condition satisfaisante, veuillez noter le problème et indiquer ce qu'il convient de faire dans la section des commentaires.

Vestibule :

☐ Porte d'entrée	☐ Plancher	Commentaires :
☐ Charnière de porte	☐ Murs	
☐ Serrure de porte	☐ Plafond	
☐ Chaîne de sûreté	☐ Dispositif d'éclairage	
☐ Plaque de la porte	☐ Interrupteur d'éclairage	
☐ Traverse	☐ _____	

Vestiaire :

☐ Portes	☐ Plafond	Commentaires :
☐ Plancher	☐ Étagères	
☐ Murs intérieurs	☐ Furet et crochets	
☐ _____	☐ _____	

Salle de séjour :

☐ Plancher	☐ Portes	Commentaires :
☐ Plinthes	☐ Dispositif d'éclairage	
☐ Murs	☐ Prises de courant	
☐ Plafond	☐ Interrupteur d'éclairage	
☐ Fenêtres	☐ _____	
☐ _____	☐ _____	

Page 1 de 4 Initiales du locataire : _____ Initiales du rep. de l'immeuble : _____

Rapport d'inspection d'intérieur d'appartement

Date : _____ **Nom du locataire :** _____

Appartement nº : _____ **Nom du rep. de l'immeuble :** _____

Immeuble : _____

Adresse de l'immeuble : _____

☐ **Le locataire emménage**

☐ **Le locataire déménage**

Veuillez cocher chacun des articles qui a été vérifié et jugé être en bon état. Si l'article n'est pas jugé être en condition satisfaisante, veuillez noter le problème et indiquer ce qu'il convient de faire dans la section des commentaires.

Chambre des maîtres :

☐ Plancher	☐ Portes (principale, vestiaire)	Commentaires :
☐ Plinthes	☐ Étagères, furet et crochet	
☐ Murs	☐ Dispositif d'éclairage	
☐ Plafond	☐ Prises de courant	
☐ Fenêtres	☐ Interrupteur d'éclairage	
☐ _____	☐ _____	

Chambre nº 2 :

☐ Plancher	☐ Portes (principale, vestiaire)	Commentaires :
☐ Plinthes	☐ Étagères, furet et crochet	
☐ Murs	☐ Dispositif d'éclairage	
☐ Plafond	☐ Prises de courant	
☐ Fenêtres	☐ Interrupteur d'éclairage	
☐ _____	☐ _____	

Chambre nº 3 :

☐ Plancher	☐ Portes (principale, vestiaire)	Commentaires :
☐ Plinthes	☐ Étagères, furet et crochet	
☐ Murs	☐ Dispositif d'éclairage	
☐ Plafond	☐ Prises de courant	
☐ Fenêtres	☐ Interrupteur d'éclairage	
☐ _____	☐ _____	

 Initiales du locataire : _____ Initiales du rep. de l'immeuble : _____

Rapport d'inspection d'intérieur d'appartement

Date : _____ **Nom du locataire :** _____

Appartement nº : _____ **Nom du rep. de l'immeuble :** _____

Immeuble : _____

Adresse de l'immeuble : _____

_____

☐ **Le locataire emménage**

☐ **Le locataire déménage**

Veuillez cocher chacun des articles qui a été vérifié et jugé être en bon état. Si l'article n'est pas jugé être en condition satisfaisante, veuillez noter le problème et indiquer ce qu'il convient de faire dans la section des commentaires.

Salle à manger :

- ☐ Plancher
- ☐ Plinthes
- ☐ Murs
- ☐ Plafond
- ☐ _____
- ☐ Fenêtres
- ☐ Dispositifs d'éclairage
- ☐ Prises de courant
- ☐ Interrupteur d'éclairage
- ☐ _____

Commentaires : _____

Cuisine :

- ☐ Plancher
- ☐ Plinthes
- ☐ Murs
- ☐ Plafond
- ☐ Étagères, tiroirs
- ☐ Robinet, évier
- ☐ _____
- ☐ Réfrigérateur
- ☐ Cuisinière
- ☐ Dispositif d'éclairage
- ☐ Prises de courant
- ☐ Interrupteur d'éclairage
- ☐ _____

Commentaires : _____

Placard :

- ☐ Plancher
- ☐ Murs
- ☐ Plafond
- ☐ _____
- ☐ Dispositif d'éclairage
- ☐ Tableau de distribution à fusibles
- ☐ Chauffe-eau
- ☐ _____

Commentaires : _____

Page 3 de 4 Initiales du locataire : _____ Initiales du rep. de l'immeuble : _____

Rapport d'inspection d'intérieur d'appartement

Date : _____ **Nom du locataire :** _____

Appartement nº : _____ **Nom du rep. de l'immeuble :** _____

Immeuble : _____

Adresse de l'immeuble : _____ ☐ **Le locataire emménage**

_____ ☐ **Le locataire déménage**

Veuillez cocher chacun des articles qui a été vérifié et jugé être en bon état. Si l'article n'est pas jugé être en condition satisfaisante, veuillez noter le problème et indiquer ce qu'il convient de faire dans la section des commentaires.

Salle de bains :

- ☐ Plancher
- ☐ Plinthes
- ☐ Murs
- ☐ Plafond
- ☐ Placard, étagères
- ☐ Porte-serviettes
- ☐ Porte, serrure
- ☐ Miroir de coiffeuse
- ☐ _____
- ☐ Évier, robinet
- ☐ Toilettes, porte-papier hygiénique
- ☐ Bain, tringle de douche
- ☐ Robinets, pomme de douche
- ☐ Prises de courant
- ☐ Interrupteur d'éclairage
- ☐ Ventilateur d'extraction
- ☐ _____
- ☐ _____

Commentaires :

Balcon / solarium :

- ☐ Plancher
- ☐ Plinthes
- ☐ Murs
- ☐ Plafond
- ☐ Portes coulissantes
- ☐ _____
- ☐ Porte-moustiquaire
- ☐ Porte, serrure
- ☐ Propreté en général
- ☐ Prises de courant
- ☐ Interrupteur d'éclairage
- ☐ _____

Commentaires :

Page 4 de 4 Initiales du locataire : _____ Initiales du rep. de l'immeuble : _____

Demande du locataire et permission de pénetrer à l'intérieur de l'appartement pour effectuer des travaux

Je, soussigné, reconnaît par la présente avoir demandé que l'on procède à l'entretien décrit ci-dessous dans mon appartement.

Je m'attends à ce que les travaux soient effectués dans les meilleurs délais. J'autorise le personnel de gestion ou, au besion, un entrepreneur à pénétrer dans mon appartement à une heure raisonnable pour effectuer lesdits travaux.

Au cas où je serais absent(e) je consens en signant la présente demande à ce qu'on pénètre dans mon appartement pour y effecteur les travaux décrits ci-dessous. J'accepte également qu'on visite mon appartement à plusieurs reprises si la résolution de problème l'exige.

Nom du locataire : _____ **N° d'appartement :** _____

Nom et adresse de l'immeuble : _____

Date : _____ **Signature du locataire :** _____

À l'intention du locataire : Veuillez remplir la partie supérieure de la formule et la remettre au gérant. Ne rien écrire au-delà de cette ligne.

Description du problème et mesures prises pour corriger la situation : _____

Travaux terminés le : _____ **Travaux effectués par :** _____

Rapport mensuel sur les logements locatifs et les logements vacants

Immeuble : _____

Préposé de l'immeuble : _____

Propriétaire de l'immeuble : _____

Mois et année : _____

App.	Locataire	Loyer mensuel - appartements	Places de stationnement		Loyer mensuel - stationnements	Loyer mensuel - total	Paiements traités	Paiements confirmés	Notes

Page ___ de ___

CHAPITRE 9.0

entrepreneurs et experts-conseils

9.0 Entrepreneurs et experts-conseils

Il faut recourir aux services d'entrepreneurs et d'experts-conseils pour compléter les compétences du personnel en poste sur place. Les entrepreneurs et les experts-conseils peuvent offrir leur services spécialisés dans une vaste gamme de compétences, notamment :

- la tuyauterie
- les installations électriques
- l'entretien des ascenseurs
- le déneigement
- la lutte contre les ravageurs
- l'aménagement
- l'architecture
- les contrôles
- la surveillance d'alarmes-incendies
- le câblage lié à la communication
- la pose de tapis et de planchers
- les systèmes de sûreté
- les rénovations importantes
- la vérification interne
- la planification fiscale
- l'assistance juridique ou parajuridique dans le cadre des expulsions

Les tâches qui ne peuvent être confiées au personnel en poste sur place doivent être sous-traitées à des spécialistes.

Il est important de connaitre la procédure de sous-traitance. Qu'il soit intitulé **offre, soumission, devis, estimation** ou **contrat,** tout document décrivant les travaux à effectuer et le prix de ces travaux est un document juridique qui devient contraignant pour l'une et l'autre des parties dès lors qu'il est signé.

Ces documents doivent préciser les conditions financières et comprendre une description très précise des produits ou des services à fournir, ainsi que le calendrier prévu. À cette fin, on peut joindre au contrat des plans d'aménagement, un cahier des charges et des normes écrites. Ne signez aucun contrat tant que toutes les attentes et la portée des travaux n'y sont pas clairement indiquées. Cela est particulièrement important lorsqu'on fait affaire avec un entrepreneur pour la première fois, ou lorsque les coûts engagés sont très importants. Si tel est le cas, il serait avantageux de faire examiner le contrat par un avocat.

Lorsqu'il s'agit de petits travaux, dans la plupart des cas, il suffit de faire directement affaire avec un entrepreneur de l'extérieur, en remplissant un ***Bon de commande***. Si les travaux nécessitent une analyse ou s'ils exposent les occupants de l'immeuble à un danger quelconque, soyez prudent et chargez un architecte ou un ingénieur de superviser le projet.

9.1 Le choix d'un expert-conseil

Les ingénieurs et les architectes conseils sont des professionnels possédant les connaissances et la capacité requises pour apporter des solutions rentables et pratiques à un problème. Le rôle d'un expert-conseil consiste à s'assurer qu'un tâche précise a été correctement évaluée. Une fois la nature du problème ou de la réparation comprise, l'expert-conseil est capable de déterminer avec précision les mesures correctives requises et garantir que l'entrepreneur exécute correctement les travaux. Lorsqu'on a recourt aux services d'un expert-conseil, il faut comptabiliser leur temps et leurs dépenses, car leur expertise est inestimable. Dans nombre de cas, l'expert-conseil aidera à définir les exigences et à rassembler les documents adéquats. Lorsque

le gestionnaire de l'immeuble ou le personnel en poste sur place sait comment effectuer des travaux ou des réparations, ou connaît un entrepreneur expérimenté digne de confiance à qui les travaux peuvent être confiés, il n'est pas nécessaire de faire appel à un expert-conseil. Rappelez-vous que dans ce cas, c'est le gestionnaire de l'immeuble qui assume la responsabilité des réparations et des coûts.

S'il s'agit de rénovations architecturales importantes (lorsqu'un permis de construire est requis), il faut faire appel à un architecte pour dessiner les plans et rédiger le cahier des charges, de sorte à garantir que tous les codes pertinents sont respectés. L'architecte s'assurera que l'on demande l'avis de tous les autres spécialistes, les ingénieurs de structure et les ingénieurs en mécanique par exemple, au besoin. Il est important que le gestionnaire prenne part aux décisions et soit préalablement consulté par l'architecte avant toute décision.

S'il s'agit de travaux de réfection important, il faut embaucher des architectes et des ingénieurs pour garantir que l'équipement adéquat est installé et qu'il l'est correctement. Il peut être utile de demander conseil à celui qui a conçu le bâtiment à l'origine; il est en effet celui qui connaît le mieux sa conception et son fonctionnement. Embaucher un spécialiste présente les avantages suivants :

- Il prendra les décisions concernant le type d'équipement, de matériaux et de systèmes à utiliser. Il n'y a pas de produit idéal, convenant à chaque cas de figure. Il incombe à l'ingénieur de garantir que la solution choisie est la meilleure, compte tenu du coût lié au cycle de service (rendement, coûts de réparation, exigences d'entretien, etc.) de l'équipement. L'ingénieur doit communiquer avec le gestionnaire pour l'informer des solutions possibles et de leurs prix, et permettre à ce dernier de prendre une décision en fonction de son budget ou des fonds disponibles.
- S'il s'agit de travaux plus importants, le prix peut être établi par le truchement d'un devis écrit et une procédure de soumission en bonne et due forme. Cela permet une juste comparaison des prix et garantit le respect des exigences liées au projet.
- Un professionnel qualifié inspecte les installations pour s'assurer qu'elles sont conformes aux spécifications, aux codes et aux normes industrielles pertinents.

Si vous avez des doutes sur le type d'expert-conseil requis, communiquez avec un d'entre eux pour solliciter son aide; la plupart se feront un plaisir de vous aider. Lorsque vous parlez avec un expert-conseil qui semble en mesure d'effectuer les travaux requis, demandez qu'il vous fournisse des références pour trois contrats similaires exécutés récemment. *Communiquez avec les personnes citées en référence pour obtenir leur avis sur les travaux effectués par l'expert-conseil.*

S'il s'agit de projets simples, comme le remplacement ponctuel de certains éléments (pompes, moteurs, etc.), il n'est probablement pas nécessaire de faire appel à un expert-conseil. Faites directement affaire avec les entrepreneurs.

9.2 Le choix d'un entrepreneur

On embauche un entrepreneur pour qu'il fournisse un résultat, pour lequel il recevra habituellement un montant forfaitaire. Le coût forfaitaire couvre le temps, les dépenses et les matériaux requis pour l'exécution des travaux convenus au contrat.

9.2.1 Contrats forfaitaires

L'entrepreneur, après avoir examiné les documents contractuels, fournira les biens et les services pour un montant précis indiqué en dollars. Ce montant est irrévocable. S'il s'agit de rénovations importantes, on doit s'attendre à une majoration des coûts de 10 %. Néanmoins, l'entrepreneur ne sera pas tenu responsable de circonstances ou de faits imprévisibles au moment de l'estimation ou de la soumission. Les documents officiels qui régissent ce type de contrat doivent être très précis. Toute confusion ou toute erreur d'interprétation sera en faveur de l'entrepreneur. Si les documents officiels ne sont pas précis, clairs et exhaustifs, l'entrepreneur peut soumissionner à bas prix pour obtenir le contrat et chercher des moyens de gonfler le prix dès qu'il a obtenu le contrat.

9.2.2 Contrats de remboursement des coûts plafonnés

Il arrive que l'entrepreneur ne soit pas en mesure de déterminer quelle sera l'ampleur des travaux, et donc de fournir un devis. Si tel est le cas, l'entrepreneur tient généralement des dossiers précis sur les dépenses liées à la main d'œuvre, aux matériaux et aux sous-traitants. Il facture ces coûts au client, en plus du prix convenu pour le projet global.

Le contrat peut comprendre une clause fixant un montant maximal, laquelle stipule que l'entrepreneur garantit que les coûts, majorés des frais, ne dépasseront pas le montant maximal convenu.

Il est recommandé de recourir au contrat forfaitaire lorsqu'on traite pour la première fois avec un entrepreneur et que la somme est importante, l'entrepreneur trouvant habituellement le moyen de dépenser toute la somme mise à sa disposition, à moins que des mesures ne l'incitent à réduire les coûts. Le contrat fondé sur le remboursement des coûts peut inclure une clause supplémentaire concernant les bénéfices, lesquels représentent (souvent 25 %) la différence entre le devis maximal initial et le coût réel le plus bas. Si le coût dépasse le devis initial, c'est l'entrepreneur qui assume le surplus.

9.3 Conditions des contrats de services

Si vous travaillez avec un nouvel entrepreneur, la durée initiale du contrat de services doit être d'un an. Dès lors que la gestion et l'entrepreneur sont satisfaits des travaux exécutés et du coût des services, il est parfois possible de négocier des périodes plus longues, moyennant un tarif dégressif. Tous les contrats (dont la durée est supérieure à un an) doivent être résiliables par l'une ou l'autre des parties sous réserve d'un préavis de trente jours. Durant la période initiale, l'entrepreneur n'est pas habilité à annuler le contrat, sauf en cas de non-paiement. Durant la même période, le gestionnaire est autorisé à mettre fin au contrat pour une juste cause, comme le non respect du devis ou le mauvais rendement, pour autant qu'il ait au préalable avisé l'entrepreneur par écrit.

L'immeuble sera continuellement en bon état si le gestionnaire, les entrepreneurs et leur personnel entretiennent une relation qui assure l'exécution efficace des mesures d'entretien préventives et correctives. Les personnes concernées finissent pas se familiariser à l'immeuble, à ses besoins et aux besoins de ses occupants. Sélectionner dès le départ le bon entrepreneur contribue considérablement à réduire la charge de travail du gestionnaire et lui permet d'atteindre ses objectifs.

La durée des contrats de services peut être de un à dix ans. Les contrats de longue durée peuvent donner lieu à des rabais, mais sont également rigides.

9.4 Ajouts aux contrats

Si l'expert-conseil a omis une exigence dans les travaux à exécuter, si le propriétaire a d'autres besoins, ou si des circonstances imprévisibles font que l'entrepreneur peut exiger des paiements supplémentaires, on convient d'un ajout au contrat. Le cas échéant, l'entrepreneur doit dresser la liste des articles concernés et en établir le prix. Il doit le faire aussi vite que possible de manière à évaluer les conditions qui se sont traduits par une augmentation du prix et à réviser le contrat. Il ne faut pas attendre la fin des travaux pour réaliser la conciliation des coûts supplémentaires, au risque d'occasionner des litiges concernant la nécessité des travaux supplémentaires, la valeur des travaux, et le fait de savoir si les travaux supplémentaires étaient autorités ou non.

9.5 Clause d'indexation

Les deux parties doivent considérer tous les contrats comme équitables. Il n'est donc pas raisonnable de s'attendre à ce qu'un entrepreneur continue de fournir un service sur une longue période sans augmentation de prix, alors que les coûts de la main d'œuvre et des matériaux augmentent. Les facteurs qui justifient une indexation du prix sont les suivants :

- une augmentation des coûts de main d'œuvre, des conventions collectivités, etc.
- l'inflation
- une augmentation de l'impôt ou des assurances

Essayez de couvrir ces facteurs dans le contrat initial, de manière à établir une formule équitable pour l'indexation des prix. Faites porter le fardeau de la preuve à l'entrepreneur pour justifier une indexation de prix.

9.6 Calendriers des paiements

Dans le cas d'un contrat de services, les paiements doivent être effectués périodiquement, en fonction de l'ampleur des travaux et les préférences des deux parties.

Dans les cas d'un contrat de rénovation et de réfection, il est important d'associer les paiements aux importantes étapes du projet; quant au montant des paiements, il doit refléter le niveau de travail requis à chaque étape. Lorsqu'un calendrier des paiements est requis, cette tâche est souvent suffisamment complexe pour qu'on fasse appel à un expert-conseil. L'énoncé des travaux confiés à l'architecte ou à l'ingénieur conseil doit inclure l'établissement d'un calendrier de paiement.

Remarquez la retenue de garantie. Celle-ci est nécessaire pour se protéger contre les éventuels privilèges que pourraient faire valoir un sous-traitant devant le gestionnaire de l'immeuble s'il n'a pas été payé par l'entrepreneur. Le montant de la retenue de garantie et la date à laquelle il doit être versé à l'entrepreneur varie d'une province à l'autre. La retenue de garantie ne doit pas être versée à l'entrepreneur tant qu'un avocat n'a pas vérifié s'il y avait des privilèges.

Le paiement final ne doit pas être effectué tant que les critères suivants ne sont pas remplis :

- Tous les travaux sont terminés, à la satisfaction du propriétaire, et approuvés par l'expert-conseil.

- Les certificats de la Commission des accidents du travail ont été délivrés.
- Les documents de quittance de privilèges du constructeur ont été obtenus.

C'est alors, et pas avant, que le paiement final doit être effectué et que les documents doivent être signés pour indiquer que les travaux sont terminés.

Voici un exemple de calendrier de paiement pour la construction d'une piscine intérieure :

Étape	Date	% de valeur du contrat
1. Inspection de la fondation et des parois de la piscine	1er juin	20 %
2. Inspection de l'enveloppe du bâtiment et connexion à l'immeuble à logements existant à l'immeuble à logements existant	1er juillet	20 %
3. Inspection de la tuyauterie, du système CVC, des installations électriques et de l'intérieur	1er août	30 %
4. Mise en service	15 août	20 %
5. Retenue de garantie	60 jours après la mise en service	10 %

CHAPITRE 10.0

tenue des dossiers

10.0 Tenue des dossiers

Un employé de bureau perd en moyenne 25 % de son temps à chercher des renseignements. Ce temps pourrait être épargné si l'information était organisée et stockée d'une manière logique. Nous proposons le système qui suit pour faciliter l'accès aux renseignements importants et tenir des dossiers clairs.

Achetez un meuble de classement de marque commerciale pour chaque immeuble, ainsi qu'une étiqueteuse portative. Les étiqueteuses sont pratiques pour identifier clairement les tiroirs des classeurs, le dos des reliures et les chemises de classement individuelles. Achetez également une solide étagère, pleine hauteur, pour y ranger les livres et les relieurs qui ne peuvent être classés.

10.1 Formules et documents modèles

Classez, dans une reliure à trois anneaux, les exemplaires vierges des formules et des documents que vous utilisez souvent, notamment le ***Bail***, la ***Trousse d'information à l'intention des locataires***, et les formules personnalisées. Il est bien plus facile de trouver les formules utilisées fréquemment, pour les photocopier, lorsqu'elles sont toutes rassemblées au même endroit.

10.2 Sécurité en cas d'urgence et d'incendie

Créez une reliure à trois anneaux séparée à l'intention du représentant des services d'incendie. Étiquetez le dos et glissez-y le ***Plan de sécurité en cas d'urgence et d'incendie***. Insérez à l'avant les résultats des essais réalisés sur les systèmes anti-incendie et des exercices d'incendie. Pour plus de renseignements sur les extincteurs portatifs, reportez-vous à la ***Section 7: Plan de sécurité en cas d'urgence et d'incendie*** du présent manuel.

10.3 Dossiers relatifs aux locataires

Au moins un tiroir du classeur doit être consacré aux dossiers des locataires, rangés par ordre alphabétique, selon le nom de famille des locataires, ou selon le numéro d'appartement. Ce dossier doit contenir les documents suivants : La ***demande de location***, le ***bail en tant que tel***, la ***demande de vérification de résidence***, le ***rapport d'inspection d'intérieur d'appartement*** (réalisée au moment de l'emménagement), le ***rapport d'information à l'intention du résident***, et les éventuelles ***demandes d'entretien*** remplies par le locataire. Le dossier du locataire demeure en service tant qu'il vit dans l'immeuble. Il est clôturé par le rapport d'inspection d'intérieur d'appartement, à l'expiration du bail, et par le rapport d'information à l'intention du résident final concernant le remboursement du dépôt de sécurité et le contrôle des dommages. Une fois clôturé, archivez le dossier du locataire (p. ex., dans une caisse ou une boîte d'entreposage en carton) de sorte à ce que le classeur ne contienne que les dossiers des locataires actuels.

10.4 Suivi mensuel des comptes à recevoir

Créez un dossier suspendu séparé pour y ranger les ***relevés mensuels des logements occupés et inoccupés***. Chaque année fiscale doit avoir sa chemise de classement. Gardez environ trois années fiscales dans l'armoire de classement et archivez les dossiers plus anciens.

10.5 Contrats de services

Créez un dossier pour les contrats de services; chaque contrat doit avoir sa chemise de classement, le cas échéant : mécanique, électrique, entretien des locaux, entretien des

terrains, ascenseur, protection contre les incendies, communications, arroseurs, entretien de la piscine, enlèvement des ordures, lutte contre les ravageurs, déneigement, etc. Chaque chemise contiendra le contrat signé, assorti du cahier des charges, les éventuels ajouts ou modifications, les bons de commandes, les factures, le dossier des paiements effectués, les autorisations de travail délivrées en vertu des conditions du contrat de services, les garanties et la correspondance associée.

10.6 Demandes d'entretien du système central

Créez une chemise séparée pour chacune des catégories d'entretien suivantes :

- Chauffage des locaux
- Eau sanitaire chaude et froide
- Climatisation
- Ventilation et conditionnement de l'air
- Structure
- Piscine
- Centre récréatif
- Installations électriques et éclairage
- Entretien des locaux
- Entretien des terrains

Ces chemises contiennent les dossiers sur les activités d'entretien ne faisant pas l'objet de contrats de services et effectuées à l'extérieur des appartements. Ils comprennent les demandes d'entretien, les bons de commandes, les autorisations de travail et les devis pour chaque catégorie. Gardez les dossiers remontant à environ trois ans dans l'armoire de classement; archivez les autres.

10.7 Coûts liés aux services publics

Comme il est recommandé à la ***Section 5 : Services publics***, il faut conserver l'historique d'utilisation des services publics sur ordinateur. Pour chaque année, créez les chemises suivantes afin d'en avoir une version papier :

Contrôle de l'eau chaude chaude – contient le ***graphique de contrôle de température de l'eau chaude*** pour 12 mois.

Repérage des coûts de l'électricité – contient les ***formules de repérage des coûts de l'électricité*** (budget et coûts réels) et le ***tableau de repérage des coûts de l'électricité*** pendant un an.

Repérage des coûts de combustible – contient les ***formules de repérage des coûts de combustible*** (budget et coûts réels) et le ***tableau de repérage des coûts de combustible*** pendant un an.

Repérage des redevances pour l'eau – contient les ***formules de repérage des redevances pour l'eau*** (budget et coûts réels) et le ***tableau de repérage des redevances pour l'eau*** pendant un an.

Conservez ces renseignements pendant trois ans dans le dossier et archivez les données plus anciennes.

10.8 Dossiers divers

Créez des dossiers, au moyen d'un chemise distincte, pour les éléments suivants :

1. Projets d'économie d'énergie prévus, comprennent les analyses, les calcul, les tarifs et les propositions. Voir la ***Section 5.5 Mesures d'économie d'énergie*** pour connaître les projets possibles.

2. Projets d'immobilisations (fonds de réserve), comprennent les calculs, les propositions, les tarifs, les autorisations de travail, les bons de commande et les descriptions de travail.
3. Les enjeux environnementaux, comme les rapports sur les CFC, l'amiante, etc.
4. Les problèmes liés à la sécurité
5. Les questions relatives à l'assurance
6. Les questions d'ordre juridique
7. Les renseignements informatisés, comme les disques de secours, la protection des mots de passe, etc.

ANNEXE A

responsabilités et fonctions du gestionnaire immobilier

Généralités

Les paragraphes qui suivent décrivent les services administratifs, de location et de maintenance que doit assurer le gestionnaire immobilier. Ils énoncent également les objectifs et les normes en regard desquels son rendement peut être mesuré. Le gestionnaire est responsable devant le propriétaire de l'immeuble. Il est chargé de diriger le gérant d'immeuble et d'administrer tout le personnel sur place ou de l'extérieur exécutant à contrat des travaux de maintenance ou de réaménagement du bâtiment qui lui est assigné.

Objectifs

1. Administrer et surveiller les transactions financières que nécessite l'exploitation de l'immeuble.
2. Assurer la sécurité et la protection des personnes occupant l'immeuble qui lui est assigné et prendre les moyens requis pour qu'elles y éprouvent un sentiment de bien-être.
3. Toujours maintenir l'immeuble dans un état correspondant à celui exigé du propriétaire.
4. Chercher à améliorer les qualités humaines et les compétences techniques du gérant de l'immeuble et du personnel sur place.
5. Offrir un service de qualité professionnelle et rapide aux personnes travaillant dans l'immeuble ou l'utilisant.
6. Veiller à ce que la maintenance préventive, corrective et de dépannage, la garde de l'immeuble de même que les travaux de réaménagement et de rénovation s'effectuent de manière à la fois économique et professionnelle.
7. Maintenir une relation correcte et harmonieuse avec les locataires et les visiteurs de l'immeuble.

Responsabilités

1. Embaucher tous les travailleurs et tout le personnel de métier ou professionnel pouvant être requis pour assurer la réparation, la restauration, l'exploitation et la maintenance de l'immeuble.
2. Louer l'immeuble et accorder des permis d'occupation de façon à maximiser les profits continus et à long terme qui peuvent en être tirés.
3. Percevoir tous les loyers et droits devant être versés pour utilisation de l'immeuble.
4. S'occuper de la gestion des risques relatifs à l'immeuble et veiller à ce qu'il soit assuré.
5. Payer les taxes municipales, droits et frais de services publics dus pour l'immeuble.
6. Tenir tous les dossiers techniques et financiers, s'occuper des ententes, beaux, contrats, et autres documents requis pour la gestion, la surveillance et le contrôle de l'immeuble.
7. Présenter au minimum à tous les trois mois un rapport sur tous les aspects relatifs à l'exploitation de l'immeuble comprenant des états financiers abrégés, les baux des locataires ainsi que des relevés des travaux extraordinaires de construction, de rénovation, de réparation et autres qui ont des effets sur la gestion générale et l'exploitation de l'immeuble.

8. Tenir un compte bancaire et veiller à ce que tous les loyers, droits, rentrées et formes de revenus tirés de l'immeuble en cause soient déposés au crédit du compte bancaire et à ce que tous les débours pour les dépenses relatives à l'immeuble soient faits exclusivement à partir de ce compte.

9. Préparer pour approbation par le propriétaire de l'immeuble des budgets prévoyant les rentrées de fonds et les débours. Si le gestionnaire doit engager une dépense qui n'a pas été comptabilisée ou prévue dans le budget, il doit obtenir une approbation écrite avant de faire la dépense.

Tâches à exécuter

1. Percevoir les loyers. Si nécessaire, rédiger et délivrer des avis pour les loyers en retard, les chèques sans provision, les frais exigés pour des dommages causés à l'immeuble, les résiliations, etc.

2. Faire les dépôts bancaires et tenir des relevés. Des comptabilités distinctes sont requises pour les loyers des locaux commerciaux, ceux des appartements, les loyers partagés et prépayés, le stationnement, les dépôts pour les clés, les recettes de la laverie, les frais pour services divers et les débours de petite caisse. Faire concorder les dépôts et les loyers reçus.

3. Présenter des rapports sur ces activités sous la forme précisée par le propriétaire.

4. Faire visiter les appartements, recevoir les demandes de location et faire préparer les baux.

5. Évaluer les locataires éventuels, notamment au moyen d'une vérification de leur solvabilité.

6. Tenir une liste des locaux inoccupés ou sur le point de le devenir afin d'être en mesure d'informer correctement d'éventuels locataires au sujet des locaux ou appartements disponibles.

7. Tenir une liste des créances douteuses, des baux à sursis, des dommages pour lesquels un remboursement est exigé, des recettes perdues, etc. Faire un suivi et présenter un rapport sur les comptes en souffrance.

8. Veiller à ce que les listes des locaux dont la disponibilité est annoncée soient établies correctement. Annoncer la disponibilité pour location d'appartements choisis dans le journal local et dans d'autres médias lorsqu'il est indiqué de le faire. Veiller à ce que des brochures soient disponibles dans tous les marchés cibles. Repérer les nouveaux canaux de publicité auxquels il est possible de recourir.

9. Inspecter les locaux partagés, les appartements et les autres aires. Planifier et exécuter des mesures visant à améliorer l'état du bâtiment.

10. Superviser les activités du personnel affecté au nettoyage, à la maintenance et aux réparations, ainsi que les horaires de travail du personnel.

11. Tenir des relevés des heures de travail du personnel et les transmettre pour la paie.

12. Préparer les listes de paie.

13. Planifier et gérer les réponses aux formulaires de demande de travaux de maintenance. Essayer d'établir le calendrier des travaux de façon à donner satisfaction aux locataires et en fonction de la disponibilité du personnel.

14. Veiller à ce que les services postal, téléphonique et de réponse téléphonique, la papeterie et les formulaires soient bien utilisés et à ce que les autres activités propres à l'exploitation de l'immeuble soient exécutées correctement.

15. Veiller à ce que les fournitures requises pour les tâches de bureau et de maintenance soient disponibles.

16. Surveiller les entrepreneurs qui travaillent sur place.

17. Examiner les factures et préparer les chèques en vue de leur signature et du paiement des factures.

18. Inspecter les appartements lorsque les locataires partent. Éteindre toutes les lampes qui ne sont pas utiles, veiller à ce que tous les robinets soient fermés et ne gouttent pas, fermer toutes les fenêtres et faire une liste des travaux à effectuer. Présenter un rapport sur les mesures qui doivent être prises pour les loyers impayés, les dommages causés, etc.

19. Préparer un tableau des unités d'habitation exigeant des travaux et recommander un plan d'action.

Acceptation

Les soussignés acceptent les conditions et responsabilités fonctionnelles décrites dans le présent contrat.

Signé à _____ ce _____ jour de _____ 20 ____.

_____ _____

Gestionnaire immobilier **Propriétaire**

ANNEXE B

responsabilités et fonctions du gérant d'immeuble

Généralités

Les paragraphes qui suivent décrivent les services administratifs, de location et de maintenance que doit assurer le gérant d'immeuble. Ils énoncent également les objectifs et les normes en regard desquels son rendement peut être mesuré. Le gérant est responsable devant le gestionnaire immobilier ou devant les propriétaires. Il est chargé d'exploiter et d'assurer la maintenance du(des) bâtiment(s), des systèmes et de l'équipement selon les normes établies par le gestionnaire immobilier. Il est également chargé de diriger et de superviser tout le personnel sur place ou de l'extérieur exécutant à contrat des travaux de maintenance ou de réaménagement du bâtiment qui lui est assigné.

Objectifs

1. Assurer la sécurité et la protection des personnes occupant l'immeuble qui lui est assigné et prendre les moyens requis pour qu'elles y éprouvent un sentiment de bien-être.
2. Toujours maintenir l'immeuble dans un état correspondant à celui exigé par le gestionnaire immobilier.
3. Chercher à améliorer ses qualités humaines et ses compétences techniques et celles du personnel travaillant sur place.
4. Offrir un service de qualité professionnelle et rapide aux personnes travaillant dans l'immeuble ou l'utilisant.
5. Protéger l'investissement du propriétaire dans l'immeuble, veiller à ce que la structure soit solide et à ce que l'appareillage électrique et mécanique fonctionne de la manière décrite dans le ***Manuel d'exploitation à l'intention du personnel de maintenance et de garde***. Effectuer quotidiennement une inspection visuelle, d'écoute et de toucher. Veiller à ce que la maintenance préventive, corrective et de réparation, la garde de l'immeuble de même que les travaux de réaménagement et de rénovation s'effectuent de manière à la fois économique et professionnelle.
6. Maintenir une relation correcte et harmonieuse avec les locataires et les visiteurs de l'immeuble.

Responsabilités

1. Pour assurer de manière professionnelle les services dont les locataires ont besoin, le gérant d'immeuble doit savoir de quelle façon exécuter les tâches décrites ci-dessous.
2. Pour exploiter de manière efficace et efficiente les systèmes électriques et mécaniques du bâtiment et assurer l'entretien de l'intérieur et de l'extérieur du bâtiment, le gérant d'immeuble doit exécuter les tâches de maintenance et de gestion de l'énergie décrites dans le présent contrat.

Tâches à exécuter

Location et administration

1. Se procurer et conserver les informations nécessaires sur les locaux qui sont ou seront bientôt disponibles pour location et tenir à jour les affiches sur cette disponibilité, y compris pour les sous-locations, conformément aux informations reçues du gestionnaire immobilier.
2. Disposer d'une liste à jour du prix des loyers pour les locaux loués du bâtiment.
3. Connaître les politiques en vigueur, la location à bail et les règlements – connaître notamment les politiques de location, savoir quels sont les frais de consommation d'électricité et de chauffage inclus dans les loyers, connaître les règles relatives aux bâtiments pour les adultes ou pour les familles, celles relatives aux étages réservés aux adultes seuls et les politiques d'aide au logement locatif.

4. Être prêt à faire visiter les logements disponibles et connaitre les caractéristiques qu'ils offrent, dont la grandeur, les commodités et les endroits à proximité où sont situés les écoles, les églises, les centres commerciaux et les services de transport en commun.

5. Remplir les formulaires de demande de location et recevoir les dépôts des locataires éventuels.

6. Assurer un contrôle des clés, du stationnement et des casiers.

7. [FACULTATIF] Percevoir les loyers et les chèques postdatés des locataires, émettre des reçus pour les paiements en argent et veiller à ce que tous les fonds soient transmis en toute sécurité au gestionnaire immobilier.

8. Demeurer au courant des arrivées et des départs de locataires, rédiger des rapports précis d'inspection d'arrivée et de départ en suivant les directives relatives aux renseignements sur les locataires.

9. Tenir des dossiers de suivi sur toutes les demandes de travaux de maintenance et sur les commandes de travaux et d'achat de biens jusqu'à ce que les travaux soient terminés ou jusqu'à ce que les biens ou services aient été reçus. Assurer un suivi en ce qui concerne les biens et services qui n'ont pas été reçus en temps voulu. Vérifier et inscrire sur la commande le temps pris par un fournisseur de services ainsi que l'utilisation qu'il a faite de pièces ou de matériel. Remettre toutes les commandes exécutées au gestionnaire immobilier.

10. Signaler toute activité inhabituelle à l'intérieur du bâtiment au gestionnaire immobilier.

Maintenance et gestion de l'énergie

1. Effectuer des inspections quotidiennes, hebdomadaires et régulières, des travaux de maintenance préventive et de correction de défaillance, du gardiennage et des travaux d'entretien du terrain. Si c'est un entrepreneur qui assure la prestation de l'un ou l'autre de ces services, veiller à ce qu'il ait toujours recours aux fournisseurs et aux entrepreneurs recommandés par le gestionnaire immobilier. Surveiller l'efficacité de l'équipement électrique et mécanique en enregistrant les températures et les pressions dans les registres du système de chauffage et de climatisation.

2. Gérer le personnel chargé de l'aider à s'acquitter de ses tâches. Préparer les fiches de présence et les emplois du temps de toutes ces personnes.

3. Nettoyer et entretenir les appartements non loués.

4. Savoir de quelle façon utiliser, prendre soin et assurer l'entretien de l'équipement, des outils, des fournitures, des produits chimiques et de tous les matériaux et matières conservés dans le bâtiment. Tenir des listes à jour des stocks et commander les réapprovisionnements.

5. Constituer un dossier de toutes les demandes de travaux de maintenance des locataires, assurer un suivi et corriger les problèmes lorsque c'est possible. Si ce n'est pas possible, acheminer les demandes au gestionnaire immobilier pour que les travaux soient exécutés par un technicien spécialisé.

6. Signaler toute anomalie observée dans le bâtiment ou portée à son attention.

Nettoyage

1. Exécuter les tâches de nettoyage quotidiennes, hebdomadaires et à intervalles fixes assignées par le gestionnaire immobilier dans le plan mensuel des tâches à exécuter et dans la liste de contrôle annuel des tâches à exécuter.

2. Veiller à ce que les entreprises avec lesquelles un contrat de service de nettoyage a été passé exécutent les tâches de la façon établie dans le contrat et dans le plan mensuel des tâches à exécuter. S'assurer que les tâches sont effectuées à la fréquence voulue et selon des normes de qualité élevées.
3. Informer le gestionnaire immobilier des problèmes qui pourraient se poser dans les activités de nettoyage.

Sécurité, protection et situations d'urgence

1. Intervenir dans toutes les situations d'urgence, qu'il s'agisse d'un incendie, d'une inondation, d'une panne du système de chauffage, d'une coupure de courant ou de tout autre problème pouvant créer une situation d'urgence.
2. Connaître l'emplacement de tous les robinets, vannes et commandes et savoir à quoi ces dispositifs servent de manière à être en mesure, en cas d'urgence, de les ouvrir, de les mettre en marche ou de les fermer correctement, selon les besoins.
3. Tenir, près du téléphone, une liste des numéros à composer en cas d'urgence ainsi que les noms des personnes à appeler pour obtenir une aide supplémentaire.
4. Toujours afficher une note sur ses allées et venues ou sur l'heure de son retour sur la porte de son appartement ou de son bureau lorsqu'il n'y est pas ou lorsque la porte est fermée à clé.
5. En hiver, inspecter fréquemment les allées de façon à être en mesure de corriger la situation dès que possible lorsqu'elles sont dans un état dangereux.
6. Comprendre le fonctionnement du système d'alarme incendie et savoir de quelle façon en faire l'essai.
7. Veiller à ce que tout le personnel sur place (y compris lui-même) sache de quelle façon se servir d'un extincteur.
8. Inspecter le matériel de lutte contre les incendies et entrer les informations dans les registres de la façon prescrite par les codes locaux de prévention des incendies.
9. Mener un exercice d'incendie lorsque le gestionnaire immobilier le demande.
10. Avoir les qualifications requises pour prodiguer les premiers soins lorsque c'est nécessaire.

Acceptation

Les soussignés acceptent les conditions et responsabilités fonctionnelles décrites dans le présent contrat.

Signé à _____ ce _____ jour de _____ 20____.

_____ _____

Gérant d'immeuble **Gestionnaire immobilier**

Plan d'urgence et de sécurité-incendie
pour
{nom et adresse de l'immeuble}

Ce Plan d'urgence et de sécurité-incendie est approuvé conformément à l'article 2.8. du code des incendies de l'Ontario

Date : _____ par _____

Officier supérieur, Service d'incendie de _____

Tél. : _____ Téléc. : _____

Courriel : _____

Rédigé par : _____

Tél. : _____ Téléc. : _____

Courriel : _____

ANNEXE C

plan d'urgence et de sécurité-incendie

1.0 Introduction

Le Plan d'urgence et de sécurité-incendie a été élaboré dans le but de protéger les occupants de cette installation contre l'incendie et contre tout autre risque pour leur vie. La mise en application de ce Plan englobant évacuation et sécurité en cas d'incendie ou de situation d'urgence contribuera à garantir l'utilisation efficace des caractéristiques de sécurité de l'immeuble. Ce Plan d'urgence et de sécurité-incendie a été conçu spécifiquement pour les besoins de : _____.

Ce Plan de sécurité-incendie vise en outre à sensibiliser les occupants de l'immeuble aux principes de base de vigilance et de sécurité; il permettra d'assurer une évacuation ordonnée si une urgence survient et de disposer de tous les moyens nécessaires pour garantir la sécurité à l'intérieur de l'immeuble.

Définitions

Vérification : Examen visuel afin de s'assurer que le dispositif ou le système est en place, qu'il n'est pas endommagé ou obstrué.

Inspection : Examen physique pour déterminer si le dispositif ou le système remplira vraisemblablement la fonction pour laquelle il a été prévu.

Essai : Fonctionnement du dispositif ou du système pour s'assurer qu'il remplit la fonction pour laquelle il a été prévu.

Information importante

Code des incendies de l'Ontario : Le règlement 454 de l'Ontario a été adopté en vertu de l'alinéa 18 a) de la *Loi sur les commissaires des incendies*. Le *Code des incendies de l'Ontario* oblige le(s) propriétaire(s) de cet immeuble d'en assurer la conformité à ses dispositions. Selon le Code, le terme « propriétaire » désigne « toute personne, entreprise ou société qui gère ou administre la propriété dont il est question ».

	Personne ou groupe
1	
2	
3	
4	
5	
6	

Selon ces termes, les propriétaires de l'immeuble sont :

On peut obtenir un exemplaire du *Code des incendies de l'Ontario* et de la *Loi sur les commissaires des incendies* à la Librairie du Gouvernement de l'Ontario, 880 Bay Street, Toronto, Ontario, M7A IN8. Ces documents peuvent être consultés à l'endroit suivant :

_____.

1.1 Description de l'immeuble

_____, situé au _____,
est un bâtiment à logements multiples de _____ étage(s) comportant _____ pièces selon le tableau d'inventaire ci-après. Le bâtiment est occupé par ____ personnes.

Inventaire des pièces (adapter selon le bâtiment)					
Pièce/local	Sous-sol	1e étage	2e, 3e et 4e étages	Terrasse	Total
Installations électriques					
Fosse d'ascenseur					
Armoire d'entretien					
Toilette des aires communes					
Entreposage					
Salle de réunion					
Vestiaire					
Sauna					
Piscine					
Matériel mécanique					
Appartements					
Bureau de l'administration					
Salle de jeux					
Conditionnement physique					
Total					

Documents à soumettre aux fins d'approbation :

Le Plan d'urgence et de sécurité-incendie doit comprendre les éléments suivants :

- Procédures d'urgence
- Instructions aux occupants (consignes d'incendie et entretien des locaux)
- Liste du personnel de surveillance et de leurs fonctions
- Procédures d'évacuation des personnes nécessitant des besoins spéciaux
- Méthode et fréquence de formation du personnel de surveillance
- Méthode et fréquence des exercices d'incendie
- Entretien des systèmes de protection-incendie
- Mesures de remplacement pour la sécurité des occupants en cas de panne ou d'arrêt d'équipements ou de systèmes
- Schéma indiquant le type, le fonctionnement et l'emplacement des systèmes de protection-incendie

Le Plan d'urgence et de sécurité-incendie doit être préparé et ses différents éléments regroupés avant d'être soumis à l'approbation du chef du service d'incendie; ce plan doit traiter seulement des questions de sécurité-incendie particulières au bâtiment en question. Soumettre deux exemplaires du Plan d'urgence et de sécurité-incendie au service d'incendie; après examen, le service d'incendie en conservera un exemplaire et retournera l'autre à l'administration du bâtiment. On trouvera aux paragraphes ci-après des conseils pour la préparation des documents à soumettre.

1.2 Ressources du bâtiment (caractéristiques de sécurité-incendie)

Accès par le service d'incendie : Voir ci-joint le Plan d'accès par le service d'incendie
{exécuter des plans montrant comment le personnel du service d'incendie peut accéder à l'immeuble et à ses différents niveaux}

Systèmes d'alarme incendie : Voir ci-joint le Plan du système d'alarme-incendie
{décrire l'alimentation électrique de secours}
{expliquer le type de système, comment celui-ci intervient en cas de panne}
{exécuter des plans illustrant les emplacements du tableau de contrôle, des tableaux annonciateurs, des détecteurs, des dispositifs de signalisation sonore, et montrant les espaces couverts par les différents dispositifs }

Sorties : Voir ci-joint le Plan d'évacuation
{préparer des plans d'étage montrant clairement l'emplacement des escaliers et des sorties de chaque étage}

Ascenseurs :
En cas d'urgence, les ascenseurs reviendront automatiquement au _____ étage après avoir laissé sortir les passagers au rez-de-chaussée pour l'évacuation. Après, seule une clé spéciale permettra de les utiliser.
{donner le nombre d'ascenseurs, le type, leur emplacement}

Extincteurs portatifs et extincteurs automatiques (« gicleurs ») : Voir ci-joint le *Plan des extincteurs portatifs et des extincteurs automatiques*
L'immeuble comporte _____ extincteurs ABC situés selon les indications du Plan des extincteurs. Des extincteurs automatiques protègent _____, _____ et _____.
{préparer des plans d'étage montrant l'emplacement des extincteurs d'incendie portatifs, des extincteurs automatiques, de leurs robinets, des raccords pompiers et des armoires d'incendie}

Éclairage de sécurité : Voir ci-joint le *Plan de l'éclairage de sécurité*
{décrire le type d'éclairage et sa source d'alimentation}
{préparer des plans d'étage indiquant l'emplacement des appareils d'éclairage de sécurité}

Groupes motopompes : Voir ci-joint le *Plan des groupes motopompes*
{décrire le rôle et le fonctionnement de chaque groupe motopompe}
{préparer des plans d'étage indiquant l'emplacement des pompes et de leur moteur d'entrainement}

1.3 Ressources humaines

Le bâtiment est administré par _____ (le propriétaire), que l'on peut joindre au numéro _____, de 9 h à 17 h, du lundi au vendredi.

Le/la gestionnaire immobilier est _____. On peut le/la joindre à l'un des numéros ci-après :

Travail/bureau : (_____) _____-_____

Maison : (_____) _____-_____

Téléavertisseur : (_____) _____-_____

Mobile/cellulaire: (_____) _____-_____

Autre : (_____) _____-_____

Les personnes suivantes ont des responsabilités en sécurité-incendie :

1. _____

2. _____

2.0 Mesures d'urgence

Les actions à prendre par les occupants lors d'une situation d'urgence (affiche **Mesures d'urgence**) sont apposées près des ascenseurs, à chaque étage, sous une plaque de protection transparente. Les consignes d'incendie (affiche **En cas de feu**) doivent être fixées solidement au mur, à l'emplacement de chaque avertisseur manuel d'incendie et près de l'ascenseur, à chaque étage. Le **Plan d'évacuation** (voir la rubrique SORTIES au paragraphe 1.2 ci-haut) montrant l'emplacement des sorties et des cages d'escaliers devra être apposé solidement au mur, à côté de l'affiche « En cas de feu ».

EN CAS DE FEU

restez calme

SI VOUS DECROUVREZ UN INCENDIE

- Déclenchez l'alarme-incendie
- Appelez les pompiers au 911
- Quittez l'immeuble par la sortie le plus proche

SI VOUS ENTENDEZ L'ALARME-INCENDIE

- Quittez l'immeuble par la sortie la plus proche

Attention

S'il y a de la fumée dans l'escalier, utilisez une autre sortie

NE PAS UTILISER LES ASCENSEURS!

Fausse alarme

« Quiconque déclenche volontairement, sans motif valable, une alarme-incendie, ou en provoque le déclenchement, est coupable d'une offense selon le Code criminel du Canada. »

Le système d'alarme-incendie devra être actionné pour avertir les occupants de l'existence d'une urgence et pour la mise en œuvre du Plan de sécurité-incendie. Le service d'incendie de _____ sera averti par le surintendant de l'immeuble, qui lui donnera l'adresse de _____ et l'emplacement exact du feu. Le surintendant de l'immeuble chargera une personne d'accueillir les pompiers pour les diriger vers la scène de l'urgence.

MESURES D'URGENCE

En cas de feu — restez calme

- Quittez la pièce immédiatement
- Fermez les portes derrière vous
- Déclenchez l'avertisseur d'incendie
- Appelez les pompiers au 911
- Sortez de l'immeuble par la sortie la plus proche
  NE PAS utiliser les ascenseurs

SI VOUS ENTENDEZ L'ALARME-INCENDIE

- Sortez de l'immeuble par la sortie la plus proche
  NE PAS utiliser les ascenseurs
- Fermez les portes derrière vous
- S'il y a de la fumée dans l'escalier, utilisez une autre sortie

ATTENTION

S'il y a de la fumée dans le couloir, il peut être plus prudent de rester dans votre appartement : fermez la porte et, à l'aide d'un ruban large, d'un vêtement ou de serviettes mouillées, essayez d'obturer de manière étanche l'espace entre le bas de porte et le plancher.

ÉVACUATION

- Ne vous énervez pas
- Suivez les instructions du surintendant de l'immeuble
- N'oubliez pas le plan d'évacuation
- Observez le plan comme durant les exercices

2.1 Consignes d'incendie

Lorsque l'alarme retentit :

Les personnes désignées doivent avertir le service d'incendie et l'immeuble doit être évacué.

Évacuation

Il est important d'observer les règles suivantes pour réaliser une évacuation rapide, sans problèmes :

1. Les sorties normales et les sorties de remplacement doivent être indiquées dans chaque pièce ou local par une affiche, et leur importance doit être expliquée aux occupants.
2. Leur expliquer également les itinéraires d'évacuation qu'ils doivent emprunter dans les couloirs et une fois rendus à l'extérieur du bâtiment.
3. Une fois la pièce évacuée, le personnel doit fermer la porte (le personnel doit confirmer que tous les occupants du local ont été évacués.)
4. Les occupants doivent être dirigés rapidement, dans le calme, vers la sortie désignée.
5. Une fois les occupants à l'extérieur, le personnel doit s'assurer que tous sont réunis au point de rassemblement, à distance d'au moins 15 ou 20 mètres du bâtiment. Le groupe ne doit pas être disséminé : au besoin, il sera plus facile de faire le dénombrement.

Responsabilités du surintendant et de ses adjoints désignés

1. Une fois l'alarme-incendie déclenchée, le surintendant et les adjoints doivent se rendre dans des aires prédéterminées pour aider à l'évacuation et pour s'assurer que toutes les personnes ont été évacuées.
2. Tous les adjoints doivent se présenter au surintendant après que leur secteur a été évacué.
3. Le surintendant et les adjoints pourront ensuite quitter l'immeuble.

Retour à l'intérieur de l'immeuble

Le service d'incendie annoncera l'autorisation de réintégrer le bâtiment.

2.2 Accès à l'immeuble par les pompiers

Actions à prendre par le surintendant :

1. Informer les pompiers, à leur arrivée, des conditions qui règnent à l'intérieur du bâtiment.
2. Fournir aux pompiers les moyens d'accès nécessaires et les renseignements indispensables (p. ex., clés passe-partout des pièces et des locaux techniques).

2.3 Évacuation des occupants qui sont en danger

Les occupants de l'immeuble doivent être informés des précautions suivantes à prendre s'ils font face à des conditions dangereuses en cours d'évacuation.

- Rester dans la pièce.
- Fermer la porte.
- Signaler leur présence de la main.
- Prendre une position accroupie sur le plancher si la fumée entre dans la pièce.

- Se déplacer vers l'endroit le plus protégé et ouvrir partiellement la fenêtre pour laisser entrer l'air – refermer la fenêtre si la fumée entre dans la pièce.
- Attendre les secours. Rester calme, garder son sang froid.
- Être attentifs aux instructions données à l'aide d'un porte-voix.

2.4 Extinction, maîtrise ou confinement du feu

Si on ne parvient pas à éteindre un petit feu à l'aide d'un extincteur portatif ou si la fumée présente un danger pour l'opérateur de l'extincteur, on doit fermer toutes les portes de la pièce afin de confiner le feu à cet endroit. Quitter ensuite en s'assurant toutefois que l'alarme a été déclenchée et que le service d'incendie a été alerté, puis attendre l'arrivée des pompiers. Comme un feu dans un bâtiment moderne dégage des fumées nocives, toute personne qui n'a pas la formation nécessaire et qui tente de lutter contre le feu court un danger extrême.

2.5 Risques pour la sécurité-incendie

Pour éviter de causer des risques liés à la sécurité-incendie, le personnel et les occupants doivent :

- Garder en tout temps les escaliers, les paliers, les halls, les couloirs et les sorties libres d'obstacles et de déchets combustibles.
- Les portes donnant accès aux escaliers doivent rester fermées en tout temps.
- Durant un feu, fermer les portes donnant accès aux appartements.
- S'assurer que les appareils électriques, et particulièrement les cafetières et les plaques chauffantes sont fermés lorsque l'appartement ou la zone de travail est inoccupée.
- Ne pas se servir d'appareils électriques dangereux, de cordons de rallonge effilochés, de prises de courant surchargées; éviter d'utiliser du fil de lampe comme câblage permanent.
- Restreindre l'utilisation de liquides inflammables. Adopter des moyens sûrs de manutention et d'entreposage.
- Utiliser les articles de fumage avec précaution. Ne jamais fumer au lit. Se servir de cendriers.
- Maintenir un accès sans obstacles aux extincteurs portatifs et aux autres matériels de protection-incendie.

En général, le personnel et les locataires doivent :

- Connaître l'emplacement des avertisseurs manuels d'incendie et des sorties de l'immeuble.
- Appeler immédiatement le service d'incendie lorsqu'ils aperçoivent un feu ou de la fumée.
- Savoir reconnaître le signal sonore de l'alarme-incendie et être au courant des procédures d'évacuation établies.
- Connaître les personnes désignées pour la sécurité-incendie sur l'étage ou dans le secteur de l'étage.
- Signaler au personnel de l'immeuble toute condition ou situation qui, selon eux, constitue un risque d'incendie.

- Connaitre l'aire de l'étage qui est désignée zone de sécurité ou refuge temporaire.
- Connaitre les étages de jonction ou de communication qui conduisent vers d'autres sorties.

2.6 Tous les appels à la bombe doivent être pris au sérieux

Avant tout, restez calme!

Appel à la bombe par écrit :

- Conservez tous les documents ou pièces, y compris les enveloppes et les contenants.

Informations à noter en cas d'appel à la bombe		
Renseignements consignés		**Consignés par :**
Date :	Heure :	Durée de l'appel :
Transcription exacte de la menace :		
Caractéristiques distinctives de l'appelant		
Sexe :	Âge approximatif :	Accent:
Voix (forte, faible, etc.) :		
Débit de l'élocution (lent, rapide, etc.) :		
Diction (bonne, nasillarde, zézayante, etc.) :		
Ton (calme, émotionnel, vulgaire, etc.) :		
Bruits de fond :		
La voix vous est familière (préciser) :		
L'appelant semble-t-il bien connaître l'endroit?		
Résultats (dépistage ou *69) :		
Questions à poser		
À quelle heure la bombe explosera-t-elle?		
Où est-elle placée?		
Pourquoi avez-vous placé une bombe?		
À quoi ressemble-t-elle?		
D'où appelez vous?		
Comment vous appelez-vous?		
Autres observations :		

- Prenez toutes les précautions nécessaires pour préserver les empreintes digitales, le papier et le cachet de la poste.
- Informez en immédiatement le surintendant de l'immeuble.

Appel à la bombe par téléphone :

- Écoutez.
- Restez calme et courtois.
- N'interrompez pas l'interlocuteur.
- Essayez d'obtenir le maximum d'information.
- Si c'est possible, déclenchez le dépistage d'appels et, au moyen d'un signal convenu, informer les personnes autour de vous pendant que l'interlocuteur est encore en ligne.
- Dès que votre interlocuteur raccroche, essayez d'utiliser la fonction *69 pour identifier la provenance de l'appel. Écrivez immédiatement le numéro de téléphone.

Recherche de colis suspect :

- Ne pas y toucher ni le déplacer.
- Ne pas présumer que c'est le seul.
- Communiquer immédiatement avec le surintendant de l'immeuble.
- Ne pas utiliser de moyens de communication radio; cela pourrait activer la bombe.

Conseils

- Fouiller l'aire immédiate.
- Ne toucher à rien – signaler tout objet inhabituel.
- Aider à identifier tout objet étrange ou déplacé.
- Déverrouiller tous les tiroirs, armoires, etc., pour faciliter le travail des équipes de recherches.

3.0 Organisation, désignation et formation du personnel

3.1 Responsabilités du gestionnaire de l'immeuble

- Établir les mesures à prendre en cas d'urgence.
- Organiser le personnel en fonction de l'exécution des fonctions liées à la sécurité-incendie.
- Veiller à ce que le surintendant et les locataires reçoivent les instructions nécessaires et connaissent leurs responsabilités pour ce qui est des urgences et de la sécurité-incendie.
- S'assurer du bon entretien des installations de protection-incendie.
- Faire en sorte que des mesures de remplacement soient en place pour la sécurité des personnes en cas de non disponibilité du matériel de protection-incendie.

- S'assurer que les vérifications, les essais et les inspections que le Code requiert sont effectués aux intervalles prévus, et que les registres sont tenus à jour.

3.2 Responsabilités générales

- S'assurer qu'un exemplaire du *Code des incendies de l'Ontario* se trouve dans le bureau du surintendant et que le personnel connaît son contenu.
- Posséder une connaissance pratique du système d'alarme-incendie et des autres moyens de prévention/protection-incendie.
- S'assurer que le système d'alarme-incendie et le matériel de lutte contre l'incendie installés dans l'immeuble sont périodiquement soumis à des essais et qu'ils sont entretenus adéquatement. Ces interventions doivent être consignées dans des registres et sur les étiquettes accompagnant le matériel.
- En cas de mise hors service du matériel de protection-incendie, s'assurer que le service d'incendie a été informé et que des rondes sont effectuées une fois par heure dans l'immeuble jusqu'à ce que la situation soit redevenue normale. Des mesures de remplacement devront être prises pour la protection des locataires.
- S'assurer que toutes les portes donnant accès à un escalier sont fermées en tout temps.
- S'assurer que les escaliers, les paliers, les halls, les couloirs et les sorties sont en tout temps libres d'obstacles.
- S'assurer que les chemins d'accès et les voies d'incendie sont libres, accessibles par le matériel du service d'incendie.
- S'assurer qu'il n'y a aucune accumulation de matériaux/matières combustibles dans les escaliers, les issues d'incendie ou dans tout autre moyen de sortie.
- S'assurer que des matériaux ou déchets combustibles ne s'accumulent pas au point de constituer un risque d'incendie dans les aires d'entreposage ou dans d'autres aires de l'immeuble.
- S'assurer que tous les déchets combustibles sont évacués des endroits de collecte.
- S'assurer que le personnel et les entrepreneurs qui travaillent dans l'immeuble sont au courant du Plan d'urgence et de sécurité-incendie.
- S'assurer que le gestionnaire de l'immeuble et tout le personnel de niveau supérieur ont une connaissance pratique du système d'alarme incendie et qu'ils savent également comment le réarmer.
- Désigner et organiser le personnel qui devra exécuter les fonctions de sécurité-incendie.
- S'assurer que tout le personnel a été formé à l'utilisation des extincteurs portatifs.
- S'assurer que tout le personnel et tous les occupants connaissent les sorties à emprunter.

3.3 Responsabilités des adjoints désignés lors d'une situation d'urgence

- S'assurer que l'alarme-incendie a été déclenchée.
- Avertir le service d'incendie et l'informer de la situation d'urgence.
- Superviser l'évacuation des occupants.
- À l'arrivée des pompiers, informer le chef ou l'officier supérieur de la situation régnant dans l'immeuble et coordonner les efforts du personnel avec ceux du service d'incendie.
- Assurer l'accès des pompiers (p. ex., passe-partout des appartements) et leur donner les informations vitales.
- S'assurer que la signalisation sonore d'alarme-incendie n'est pas interrompue avant que le service d'incendie soit intervenu et avant qu'il ait déterminé que l'immeuble est sûr.

3.4 Instruction du personnel de surveillance et des locataires

3.4.1 Le gestionnaire de l'immeuble doit donner des instructions concernant :

- Les consignes d'incendie.
- Les exercices d'incendie.
- La suppression des risques d'incendie.
- Les mesures de sécurité-incendie de remplacement pour la protection des occupants.
- L'établissement et la mise en vigueur du Plan d'urgence et de sécurité-incendie.
- Les caractéristiques de sécurité-incendie de l'immeuble.
- La maintien et le fonctionnement des caractéristiques de sécurité-incendie de l'immeuble.

3.4.2 Caractéristiques de sécurité-incendie de l'immeuble

Système d'alarme incendie

Le but du système d'alarme incendie est d'alerter tout le personnel et les locataires qu'il existe une situation d'urgence incendie. ***Le système d'alarme est connecté au poste de pompiers situé à*** _____. Une fois l'alarme déclenchée, la direction mettra en œuvre le Plan d'urgence. ***Ce plan d'urgence prévoit l'évacuation complète de l'immeuble!***

Le système d'alarme-incendie installé à _____ est déclenché par {avertisseurs manuels, détecteurs de fumée, ou détecteurs de chaleur}. En cas de panne de courant, {les détecteurs de fumée 110 volts de chaque étage seront alimentés par batteries}.

Les instructions devront porter sur le fonctionnement des dispositifs de détection, sur le mode de déclenchement des signaux et sur l'identification du voyant indiquant la zone de provenance de l'alarme.

Le personnel devra être instruit de la manière de réarmer le système d'alarme-incendie et d'éteindre les indicateurs/voyants d'alarme (en appuyant pendant deux secondes sur le bouton de réarmement).

Inspection et entretien du système d'alarme-incendie

Le surintendant doit vérifier chaque jour ***la centrale d'alarme***, ***le témoin de l'alimentation principale (en c.a.)*** et ***le voyant de défectuosité***.

On devra informer le personnel que le fait de retirer des fiches ou des modules pendant que le système est connecté à l'alimentation principale ou à l'alimentation de secours peut causer des dommages au système et que le fait d'inverser la polarité des connexions de batterie endommagera les batteries.

Une fois par mois, le surintendant devra mettre le système à l'essai, vérifier ses composants et vérifier les batteries qui fournissent l'alimentation de secours.

Au cas où le système indiquerait la présence d'une anomalie, le personnel devra être informé de la façon de vérifier s'il est alimenté par la source principale d'énergie (c.a.) et de s'assurer que tous les interrupteurs et commutateurs sont en position normale de marche. Si une défectuosité existe réellement, le personnel doit savoir qu'il faut appuyer sur le bouton d'interruption de signal sonore et placer un appel de service.

Sorties d'urgence

Le ***Plan d'évacuation*** indique l'emplacement de toutes les sorties et on devra s'en servir pour montrer au personnel et aux locataires où se trouve la sortie la plus proche. Tous doivent savoir comment diriger les autres vers la sortie la plus proche.

Accès aux lieux par le service d'incendie

Le *Code d'incendie de l'Ontario* stipule que les voies d'incendie, les bornes d'incendie et les prises d'eau d'incendie ne doivent en aucun temps être obstruées par des véhicules stationnés, par de la végétation excessive, par la neige ou par d'autres obstacles. Les voies d'incendie et tout matériel extérieur d'aide à la lutte contre l'incendie doivent être clairement identifiés. Le personnel doit s'assurer que les allées qui sont désignées voies d'incendie sont libres et permettent l'accès par le service d'incendie.

La direction de l'immeuble aura l'autorisation de donner une contravention à tous les véhicules bloquant une voie d'incendie ou de les faire remorquer aux frais de leur propriétaire.

Extincteurs d'incendie portatifs

_____ est équipé de ____ extincteurs à poudre chimique polyvalente ABC d'une capacité de _____, installés à des endroits stratégiques.

Le personnel doit être au courant que les extincteurs portatifs sont des moyens des première intervention pour lutter contre les petits feux. Il doit suivre les instructions étape par étape qui figurent clairement sur l'étiquette de l'extincteur.

Le personnel doit connaître les trois classes de feux :

- Feux de classe A – papier, bois, tissus, fibres de bois, rebuts, etc.
- Feux de classe B – combustion de liquides, essence, huiles, peintures, graisse à frire, etc.
- Feux de classe C – feu de matériel électrique sous tension, p. ex., moteurs, appareillage de commutation, appareils électriques, etc.

L'extincteur à poudre chimique polyvalente ABC peut être utilisé contre ces trois types de feux. Son jet peut atteindre 10 à 15 pieds. Sa source de pression est soit une cartouche auxiliaire, soit le réservoir même d'agent extincteur. Les extincteurs doivent être rechargés après usage; ils doivent être complètement chargés en tout temps.

Inspection et entretien des extincteurs

Les extincteurs doivent être inspectés visuellement une fois par mois. Tous les appareils défectueux doivent être réparés. Les corps, cartouches ou bouteilles d'extincteurs qui fuient, qui sont déformés plus que ce qu'il est permis ou qui sont perforés doivent être retirés du service et remplacés. À tous les six mois, les extincteurs à CO_2 doivent être pesés ou on doit vérifier leur manomètre; ces extincteurs doivent subir une épreuve hydrostatique à tous les 12 mois. Les essais ultérieurs devront être effectués à la pression d'épreuve originale, selon les indications de la plaque signalétique.

À chaque extincteur doit être solidement attachée une *étiquette* portant les renseignements suivants : dates des interventions, description des travaux d'entretien, de la recharge, des épreuves hydrostatiques, le nom de l'entrepreneur responsable de l'entretien et le nom de la personne qui a effectué les essais.

Éclairage de sécurité et moyens d'évacuation

L'éclairage de sécurité a été installé pour que les sorties, les couloirs et les principaux itinéraires d'évacuation soient illuminés en cas de panne de l'alimentation électrique principale. La direction de l'immeuble doit s'assurer que la source d'alimentation de l'éclairage de sécurité est fonctionnelle en tout temps.

La direction doit également entretenir les panneaux de signalisation de sortie pour faire en sorte qu'ils sont clairement visibles, et lisibles, qu'ils sont allumés et en bon état.

Les couloirs doivent être libres de tout obstacle ou obstruction. Une fois par année, la direction doit inspecter les conduits d'air, les registres, les volets, les cheminées, les sectionneurs électriques, de même que les systèmes électriques/mécaniques pour s'assurer qu'ils ne constituent pas un risque d'incendie.

4.0 Exercices d'incendie

But, fréquence et procédure

La tenue d'exercices d'incendie vise à assurer que le personnel et les résidents connaissent bien les procédures d'évacuation en cas d'urgence et que, le cas échéant, l'évacuation se déroulera dans l'ordre et que les sorties seront utilisées de manière efficace.

L'exercice d'incendie soit être tenu une fois par année. Comme ces exercices sont conduits par le personnel de l'immeuble, les locataires doivent être informés qu'il n'est pas nécessaire d'avertir le service d'incendie.

Après chaque exercice d'incendie, toutes les personnes auxquelles on a délégué une responsabilité de surveillance doivent assister à un compte rendu, où elles signaleront leurs actions ainsi que les réactions et comportements des locataires et de la direction face à cet exercice.

Les assistants désignés devront se rendre aux points ou postes qui leur ont été assignés. Au moment convenu, l'avertisseur manuel prédéterminé sera déclenché. Le personnel devra signaler toute difficulté d'entendre l'alarme.

Une fois l'exercice terminé, le système d'alarme sera réarmé et on annoncera la fin de l'alerte. Ensuite, le surintendant de l'immeuble et ses assistants désignés se réuniront pour présenter leurs rapports et pour discuter de toute anomalie constatée durant l'exercice.

5.0 Maîtrise des risques d'incendie dans l'immeuble

5.1 Matériaux combustibles

Pour réduire le risque d'incendie, _____ mettra en œuvre un programme rigoureux de nettoyage et d'entretien de l'immeuble. Pour éviter de créér des risques d'incendie dans l'immeuble, les occupants et le personnel doivent être informés des consignes suivantes :

- Garder les espaces d'entreposage propres et en ordre. Ne jamais stocker des liquides ou des matériaux inflammables dans ces endroits.
- Ne jamais allumer de bougies ou d'allumettes dans un lieu d'entreposage sombre.
- Réduire au minimum l'usage du tabac; ne jamais fumer sans prendre les précautions nécessaires. Utiliser les gros cendriers, plus sûrs; attendre que les cendres aient refroidi avant de les jeter.
- Se débarrasser des rebuts; ceux-ci constituent un aliment du feu.
- Éviter d'employer des méthodes de cuisson qui sont dangereuses. Ne jamais laisser sans surveillance un plat en train de cuire. Toujours vérifier que la cuisinière est fermée si on ne s'en sert pas. Éviter de surchauffer les huiles de cuisson.
- Se familiariser avec les sorties du bâtiment, l'emplacement des avertisseurs manuels d'incendie, des extincteurs automatiques et des détecteurs de fumée.

5.2 Matériel et câble électriques

Chaque année, le câblage et les appareils électriques défectueux sont une des causes majeures d'incendie. Les anomalies suivantes seront éliminées : _____.

5.2.1 Tableau de distribution principal

S'assurer :

- Que le tableau est muni d'une enveloppe de protection.
- Que le calibre des fusibles n'est pas trop élevé.
- Que les fusibles ne sont pas contournés par des cavaliers métalliques, remplacés par des jetons ou des pièces de monnaie ou par d'autres moyens interdits.

5.2.2 Cordons de rallonge

S'assurer que les rallonges :

- ne sont pas épissées,
- ne sont pas placées en dessous des tapis,
- ne sont pas fixées aux murs,
- ne sont pas utilisées si elles sont endommagées ou détériorées,
- ne sont pas utilisées comme câblage permanent,
- ne constituent pas un raccordement en « pieuvre ».

5.2.3 Câblage permanent

- Toutes les boites de jonction doivent être munies d'une plaque-couvercle.
- On ne doit pas épisser ou joindre incorrectement les éléments du câblage.

5.2.4 Appareils et autre matériel électrique

- Éviter de placer les chaufferettes ou les lampes trop près de combustibles.
- Ne pas installer d'appareils ou de matériels qui ne portent pas d'étiquette d'inspection.
- Le matériel électrique ne doit pas être raccordé à l'aide de cordons épissés.

6.0 Entretien du système de protection-incendie

6.1 Inspections de type « Observer, Écouter, Toucher »

L'entretien du système de protection-incendie installé à _____ est basé sur une inspection consistant à « observer, écouter et toucher ». Cette procédure permet de découvrir toute situation anormale et de la corriger avant qu'elle conduise à un bris, une panne ou une dégradation.

_____ utilise un registre quotidien d'exploitation dans lequel sont consignés les résultats de l'inspection. Ces registres sont mis à la disposition du service d'incendie, aux fins d'examen.

_____ fait appel à des entrepreneurs pour les essais de tous les systèmes de protection-incendie et de toutes les installations mécaniques/électriques. L'entrepreneur devra fournir à l'administration un registre de tous les tests et des mesures correctives apportées. Ce document doit être conservé pour être examiné par les agents de prévention incendie durant leurs visites.

6.2 Entretien des locaux de l'immeuble

Extincteurs d'incendie portatifs

Les extincteurs portatifs pour feux ABC doivent être inspectés visuellement une fois par mois afin de s'assurer raisonnablement :

1. Qu'ils n'ont pas été actionnés – que les plombs sont intacts.
2. Que le tuyau et le diffuseur de projection ne sont pas obstrués.
3. Qu'ils ne présentent pas de dommages physiques.

Système d'alarme-incendie

- Le témoin de l'alimentation principale (en c.a.) et le voyant de défectuosité du système d'alarme incendie doivent être vérifiés une fois par jour.
- La centrale d'alarme doit être vérifiée une fois par jour.
- Tous les composants du système, y compris les batteries de l'alimentation de secours, doivent être vérifiés une fois par mois.
- Le système d'alarme-incendie doit être mis à l'essai une fois par mois.
- Le système complet d'alarme-incendie doit être mis à l'essai une fois par année, par un entrepreneur agréé.

Alimentation électrique de secours

- Le personnel doit faire en sorte que les batteries du système d'alimentation électrique de secours sont testées afin de s'assurer que le système disposera de l'énergie électrique nécessaire en cas de panne de la source d'alimentation principale.

Équipement de service, conduits, cheminées

- S'assurer que sont nettoyés au besoin les hottes, les filtres et les conduits dans lesquels des combustibles sont susceptibles de s'accumuler.
- Une fois par année, un entrepreneur en mécanique devra inspecter les registres coupe-feu et les clapets coupe-feu afin de vérifier qu'ils ferment de manière étanche en cas d'urgence.

- Une fois par année, un entrepreneur en mécanique devra inspecter les cheminées, les conduits de fumée et les tuyaux de raccordement, et les nettoyer au besoin.
- Une fois par année, un entrepreneur en mécanique devra inspecter les sectionneurs des appareils de CVCA de _____.
- Une fois par année, un entrepreneur en mécanique devra inspecter les commandes des appareils de traitement d'air de _____.

Accès par le service d'incendie

Le surintendant doit s'assurer que les voies et les itinéraires d'incendie sont dégagés.

6.3 Éteindre, maîtriser ou confiner l'eau

Lorsqu'un petit feu est découvert, le personnel doit essayer de l'éteindre à l'aide d'un extincteur, sauf si la fumée présente un danger. Si le personnel n'y parvient pas, il doit :

1. Fermer les portes du lieu de l'incendie afin de le circonscrire et de le confiner.
2. Quitter la scène du feu.
3. Avertir le service d'incendie.
4. Diriger le personnel du service d'incendie vers le feu.

7.0 Mesures de remplacement pour la sécurité des occupants

Le service d'incendie doit être averti de tout arrêt complet ou partiel des équipements et des systèmes de protection-incendie. Le personnel et les occupants seront informés de la situation et des mesures ou dispositions de remplacement qui seront mises en œuvre en cas d'urgence. Le personnel du service d'incendie et les occupants de _____ seront informés lorsque la situation sera redevenue normale.

8.0 Diffusion des registres et des schémas

Une copie du Plan d'urgence et de sécurité-incendie de _____ sera conservée [au bureau de l'administration de l'immeuble] et deviendra partie intégrante du Plan d'exploitation et de gestion de l'énergie préparé à l'intention de l'administration et du personnel de l'immeuble.

Un relevé de toutes les inscriptions aux registres sera conservé dans une reliure [au bureau de l'administration]. Les plans d'étage et les dessins mentionnés dans le présent document seront partie intégrante du présent Plan d'urgence et de sécurité-incendie. Les schémas de principe et de montage du matériel du tableau principal d'alarme-incendie, du tableau annonciateur, de la source d'alimentation de secours et du local des installations électriques devront être joints au Plan d'urgence et de sécurité-incendie. Ces plans d'étage feront par conséquent partie du Plan d'exploitation et de gestion de l'énergie.

ANNEXE D

modèle de la trousse d'information à l'intention des locataires

1.0 Introduction

Bienvenue chez vous. Cette trousse d'information est destinée à mieux vous familiariser avec l'immeuble et ce qu'il a à offrir. Si vous avez des questions après l'avoir lue, n'hésitez pas à communiquer avec le gérant de l'immeuble.

Votre contrat de location

Il s'agit d'un document important pour vous comme pour nous, parce qu'il vous explique vos droits et vos obligations à titre de locataire, et précise nos droits et nos obligations à titre de propriétaires et de gestionnaires de l'immeuble. Il est bon de connaître et de comprendre toutes les clauses qu'il contient.

Votre gérant d'immeuble

Le gérant est celui qui nous représente officiellement dans votre immeuble. Son travail consiste à s'assurer que nous remplissions toutes nos obligations. Si vous avez des questions, ou si vous êtes aux prises avec un problème qui n'est pas abordé dans cette trousse, veuillez communiquer avec le gérant, ou appeler notre bureau de gestion. Nous avons joint à cette trousse un exemplaire de la formule de demande d'entretien. À moins qu'il ne s'agisse d'une urgence, nous vous prions d'inscrire votre question ou votre problème sur cette formule. N'oubliez pas de signer la partie qui autorise la visite de votre logement, au cas où il serait nécessaire de pénétrer dans votre appartement pour régler le problème. Il nous serait très utile que vous nous fournissiez le plus de renseignements possible sur ce que vous pensez être le problème. Glissez ce document dans le passe-lettres de la porte du gérant, ou envoyez-le à notre bureau de gestion.

2.0 Numéros de téléphone

La formule suivante sert à dresser la liste des numéros de téléphone utiles. Il est conseillé de programmer les numéros d'urgence dans votre téléphone, ou de conserver cette liste à proximité de ce dernier.

Urgence	Numéro de téléphone
Ambulance	
Ambulance — Ligne directe	
Service d'incendies	
Service de police : division n° _____	
Hôpital ( )	
Centre médical ( )	
Médecin de famille ( )	
Centre d'aide et d'écoute	
Centre anti-poison	
Loge du gardien	
Gestion de l'immeuble	
Urgence, les fins de semaine	
Gérant de l'immeuble	
Gérant suppléant	
Qui avertir en cas d'urgence ( )	

Le cas échéant, avertissez le gardien ou le gérant après avoir appelé une ambulance ou la police afin qu'il s'assure qu'un ascenseur sera disponible à leur arrivée.

Autre	Numéro de téléphone
Bell Canada (Bureau des abonnés)	
Câble de télédistribution	
Bureau de poste	
Terminus	
Compagnie de taxis ( )	
Compagnie de taxis ( )	
Bibliothèque la plus proche ( )	

3.0 Renseignements importants concernant l'immeuble

Voici quelques renseignements complémentaires destinés à mieux vous faire connaître le quartier.

Carrefour important		
Magasins du quartier		
Centre d'achat régional		
Transport en commun		
Accès à l'autoroute		

Écoles locales :

Lieux de culte locaux :

Parcs et aires de loisirs locaux :

4.0 Renseignements complémentaires

Heures de déménagement

Laverie

Stationnement

Assurance-logement

Animaux domestiques

Parures de fenêtre

Utilisation des aires communes

Tenue adéquate

Élimination des ordures ménagères

Recyclage

Utilisation des balcons

Tapage

Câble de télédistribution

Rangement des bicyclettes

Ascenseurs

5.0 Entretien de l'appartement

Installations électriques

Travaux d'entretien

Entretiens d'urgence

Fonctionnement du système de chauffage et de refroidissement

Appareils

Avant de signaler qu'un appareil électrique est défectueux et nécessite une réparation, assurez-vous que le cordon électrique est bien branché dans la prise murale, ou que le fusible n'est pas sauté.

S'il s'agit de la **cuisinière**, assurez-vous que l'horloge est réglée à la position « MANUEL ».
Si la cuisinière comprend des éléments enfichables, vérifiez si chaque élément est bien inséré.

S'il s'agit du **lave-vaiselle**, assurez-vous qu'il est tourné à la position « ON », que la porte est bien fermée et que le robinet d'alimentation en eau est ouvert.

Le revêtement émaillé de ce type d'appareils semble robuste, mais il faut prendre soin de bien le nettoyer. Les chiffons doux et les détergents liquides sont les plus indiqués pour nettoyer la surface des appareils. Il faut nettoyer rapidement les liquides renversés accidentellement sur la cuisinière pour éviter qu'ils ne durcissent. Pour les fours, le mieux est d'utiliser régulièrement un bon nettoyant pour four. Prenez garde de ne pas toucher le thermostat du four, au risque d'en fausser la lecture. Les tampons à récurer en laine d'acier conviennent aux éléments de la cuisinière, mais ils endommageront les surfaces émaillées. Il en va de même pour les nettoyants abrasifs et les ustensiles tranchants.

Il faut dégivrer le **congélateur du réfrigérateur** lorsque l'épaisseur du givre atteint 5 mm (un quart de pouce), ou si le givre réduit la capacité d'entreposage ou entrave la fermeture de la porte.

1. Tournez le bouton de réglage de la température à la position « OFF ».
2. Laissez la porte ouverte.
3. Après environ une demi heure, de gros morceaux de glace se détacheront; il faut les enlever à la main.

Pour accélérer le processus, placez un bol d'eau chaude dans le compartiment de congélation.
Ne pas utiliser une bouilloire ou buriner la glace au moyen d'un outil tranchant. Cela pourrait facilement se traduire par une facture de réparation très coûteuse!

Balcons

Les jeunes enfants doivent toujours être accompagnés par un adulte lorsqu'ils se rendent sur les balcons. Nombre de locataires aménagent leurs balcons comme s'il s'agissait d'une pièce supplémentaire. Toutefois, pour garantir le confort et la sécurité de chacun, il est interdit d'y cuisiner. Lorsque vous lavez votre balcon, nous vous demandons de penser aux locataires du dessous. Vous être prié de ne pas poser de moquette sur le balcon car cela endommage le béton. Ne nourrissez pas les oiseaux et ne laissez pas vos animaux de compagnie faire leurs besoins sur le balcon. Cela porte préjudice à votre santé et à celle de vos voisins.

Entretien des planchers

Utilisez de la cire à polir en pâte pour protéger vos planchers en bois et leur conserver un fini éclatant. **Les cires liquides pour carreaux de sol à base d'eau les endommageront**. Utilisez de préférence des cires « nettoyantes » lors de l'entretien courant. Pour les nettoyages en profondeur,

utilisez un décapant de marque pour planchers de bois. Essuyez dès que possible les liquides renversés par accident sur les surfaces de plancher. Placer des coussinets sous les pieds des meubles permet d'éviter de nombreuses éraflures. Prenez d'infinies précautions lorsque vous déplacez des meubles : remettre à neuf les planchers est extrêmement coûteux!

Les cires auto-polissables sont parfaites pour les carreaux en vinyle, mais il faut éliminer périodiquement les accumulations de cire au moyen d'un bon décapant pour cire. Pour éviter que la cire ne s'accumule, faites une nouvelle application de cire uniquement aux endroits de passage. Votre gérant d'immeuble peut vous conseiller sur l'enlèvement des traces de caoutchouc ou des taches tenaces. Si vous remarquez que les carreaux en bois ou en vinyle se soulèvent, signalez-le au bureau de gestion ou à votre gérant d'immeuble.

Entretien des comptoirs

Comme pour les surfaces émaillées, il faut prendre soin de bien entretenir les comptoirs laminés. La plupart des liquides ne les endommagent pas, sauf les agents de blanchiment s'il ne sont pas essuyés sur-le-champ.

Les casseroles brûlantes, les appareils électriques, les cigarettes, les ustensiles tranchants, les agents nettoyants abrasifs peuvent causer des dommages nécessitant le remplacement du comptoir, à un coût très élevé!

Pour éviter ce genre de problème, utilisez toujours des planches à découper et des sous-plats sur vos comptoirs.

Nettoyage des placards

Les finis en bois naturel doivent être nettoyés et polis avec le même soin que les meubles en bois de qualité. Les finis émaillés nécessitent des nettoyants ménagers non abrasifs. Les finis en plastique laminé peuvent être nettoyés au moyen d'un chiffon trempé dans de l'eau savonneuse.

Entretien des murs

Vos murs sont lavables, mais il est presque impossible de faire disparaître les marques de stylo à bille, de crayon et de stylo-feutre. Il est judicieux de laisser un espace entre les meubles et les murs pour éviter de laisser des marques sur ces derniers. Votre gérant d'immeuble peut vous conseiller sur le type de crochets le plus indiqué pour suspendre vos cadres, ou sur d'autres attaches murales.

Courants d'air

Des courants d'air froids se forment souvent à proximité des fenêtres en hiver. L'air qui entre en contact avec la fenêtre se refroidit et descend, créant parfois un courant d'air à proximité de la fenêtre. Il faut s'attendre à ce problème, qui n'est pas facile à résoudre. Évitez de placer des chaises, un lit et des divans près des fenêtres.

Dans les immeubles à logements, les problèmes de condensation (eau et glace) sur la surface intérieure des fenêtres sont dus aux conditions qui règnent à l'intérieur de l'appartement. Les activités ordinaires comme le lavage, les bains, la cuisine, voire même la respiration, sont en grande

partie responsables de la formation de buée sur les fenêtres. Les plantes peuvent également constituer une source importante d'humidité. Voici quelques suggestions pour vous aider à surmonter les problèmes de condensation :

1. Assurez-vous d'allumer la hôte de la cuisine et le ventilateur d'extraction de la salle de bains lorsque vous cuisinez ou prenez un bain. S'ils fonctionnent correctement, un morceau de tissu placé contre la grille devrait rester collé. Si vous ne décelez aucun flux d'air, remplissez une formule de demande d'entretien pour qu'on détermine la cause du problème.
2. N'utilisez pas continuellement des humidificateurs ou des vaporisateurs.
3. Maintenez une température adéquate dans l'appartement (entre 19 et 22 °C).
4. Laissez les rideaux et les stores ouverts.
5. Ne fermez pas la porte des chambres à coucher ou de la salle de bains; laissez l'air circuler dans votre appartement.
6. Efforcez-vous de limiter la production de vapeur d'eau en écourtant douches et bains, en évitant de prolonger l'ébullition des aliments et en laissant le couvercle sur les casseroles lors de la cuisson.
7. Ne suspendez pas de vêtements humides dans l'appartement.
8. N'installez pas et n'utilisez pas de séchoirs portatifs.

Si les fenêtres ne s'ouvrent pas facilement, un lubrifiant en aérosol à base de silicone (et non à base de pétrole) viendra à bout des fenêtres récalcitrantes. Pour les fenêtres en bois, frotter une chandelle dans la rainure. Si votre porte panoramique coulissante refuse de coulisser, vérifiez si la rainure n'est pas obstruée par des corps étrangers. Sinon, les roulements qui coulissent dans la rainure sont peut-être brisés; déposez une demande d'entretien au bureau de gestion ou remettez-la au gérant de l'immeuble.

Pour la sécurité des jeunes enfants, enlevez les meubles ou les grands objets situés sous les fenêtres et sur les balcons. Les fenêtres sont munies d'un dispositif qui empêche de les ouvrir de plus de 10 cm (4 pouces).

Si la condensation pose toujours problème, ou si les fenêtres ne fonctionnent pas comme mentionné ci-dessus, remplissez une formule de demande d'entretien et envoyez-la au bureau de gestion ou au gérant de l'immeuble.

Renseignements concernant la tuyauterie

Si vous constatez qu'un tuyau fuit, qu'un robinet goutte ou qu'une chasse d'eau coule, signalez-le immédiatement au bureau de gestion ou au gérant de l'immeuble.

Souvenez-vous que le cabinet de vos toilettes n'est pas conçu pour y jeter des couches jetables, des serviettes hygiéniques ou d'autres articles qui pourraient l'obstruer et occasionner un refoulement.

6.0 Renseignements relatifs à la sécurité-incendie

La sécurité-incendie nous concerne tous. Pour améliorer la sécurité, il est nécessaire de se pencher sur les causes majeures d'incendie dans les appartements (copropriétés). Les études démontrent que le tabagisme est responsable d'environ 25 % des incendies, tandis que les appareils ménagers et les fils électriques sont responsables d'approximativement 10 %, respectivement. Par conséquent, près de la moitié des incendies d'appartement peuvent être évités si l'on prend les mesures adéquates.

Par ailleurs, plus de la moitié de tous les incendies se propagent suite à l'embrasement d'articles de literie, de vêtements, de meubles et de matériaux de rembourrage. Il est donc judicieux de vérifier les propriétés ignifuges des différents matériaux avant d'acheter un produit, plus particulièrement lorsqu'il s'agit de couvertures et de vêtements destinés aux enfants.

Seuls les arbres de Noël artificiels incombustibles décorés de guirlandes lumineuses approuvées par la CSA sont admis dans l'immeuble.

Les fusibles doivent être remplacés par des fusibles de taille adéquate. Si un même fusible saute fréquemment, signalez-le au gérant de l'immeuble au lieu d'installer un fusible d'intensité supérieure (p. ex., ne remplacez **jamais** un fusible de 15A par un fusible de 20A).

Le gérant doit être informé de la présence de personnes handicapées susceptibles de nécessiter une assistance en cas d'incendie.

Procédures à suivre en cas d'incendie

Si vous découvrez un incendie :

- Quittez la zone incendiée, en fermant toutes les portes derrière vous.
- Déclenchez l'alarme au moyen de l'avertisseur le plus proche.
- Téléphonez au service d'incendie. Ne présumez jamais que quelqu'un l'a déjà fait.
- Utilisez les cages d'escalier pour évacuer l'immeuble.
- Si le couloir est envahi par la fumée, il peut être conseillé de rester dans votre appartement. Calfeutrez le pied de la porte d'entrée au moyen de serviettes humides pour empêcher la fumée de pénétrer. Appelez les services d'incendies pour les aviser de l'endroit où vous vous trouvez.
- Si vous constatez que la fumée a envahi la cage d'escalier, essayez une autre issue. Ne tentez pas de franchir les couloirs et les cages d'escalier envahis par la fumée lorsque vous n'êtes pas directement menacé par les flammes.
- N'utilisez pas les ascenseurs tant que l'alarme retentit et que les agents des services d'incendies ne jugent pas qu'il est sécuritaire de le faire.

Si vous entendez l'alarme-incendie :

- Tentez de détecter des sources de chaleur autour de la porte de l'appartement. Si la porte est brûlante, restez dans l'appartement.

- Si le couloir est exempt de fumée ou de flammes, évacuez l'immeuble par la cage d'escalier la plus proche. Restez calme et ne courez pas dans les escaliers.
- Si la cage d'escalier est envahie par la fumée ou les flammes, essayez-en une autre, ou regagnez votre appartement.
- Si vous êtes surpris par la fumée, baissez vous et respirez aussi près que possible du plancher.
- Fermez toutes les fenêtres et toutes les portes derrière vous.

Si vous devez rester dans votre appartement :

- Fermez la porte, sans la verrouiller.
- Appelez les services d'incendies et signalez leur où vous vous trouvez dans l'immeuble.
- Utilisez des serviettes humides pour calfeutrer tous les interstices par lesquels la fumée pourrait pénétrer dans votre appartement (p. ex., sous la porte).
- Si la pièce est envahie par la fumée, baissez-vous et demeurez dans cette position.
- Si la fumée ou les flammes pénètrent dans votre appartement, passez sur le balcon ou dans une pièce munie d'une fenêtre. Si vous êtes sur le balcon, fermez les portes qui y donnent accès. Si vous êtes dans une pièce, calfeutrez la pièce au moyen de serviettes humides et ouvrez la fenêtre pour faire pénétrer une petite quantité d'air. Si de la fumée pénètre par la fenêtre, fermez-la.
- Restez calme, attendez qu'on vous donne des directives ou qu'on vienne vous secourir.

7.0 Sûreté dans l'immeuble

Conformez-vous aux directives suivantes pour assurer la sûreté dans l'immeuble :

1. Ne laissez jamais une personne vous suivre dans l'immeuble si elle n'a pas de clé. Cette directive s'applique aux livreurs. Tous les visiteurs doivent être admis à l'intérieur par la personne qui les attend, au moyen de l'interphone.
2. N'ouvrez jamais la porte à quelqu'un au moyen de l'interphone si vous avez des doutes.
3. Signalez immédiatement à un agent de sécurité ou au gérant de l'immeuble (ou à tout autre membre du personnel de gestion sur place) tout ce qui vous semble suspect.
4. Relevez régulièrement votre courrier.
5. Avisez le gérant de l'immeuble lorsque vous prévoyez vous absenter longtemps, ou annuler vos abonnements de journaux.
6. Signalez immédiatement les portes restées ouvertes ou qui fonctionnent mal à un agent de la sécurité ou au gérant de l'immeuble (ou à tout autre membre du personnel de gestion sur place).
7. Ne laissez personne vous suivre à l'intérieur de l'immeuble. Cette directive s'applique également au garage. N'ayez pas peur de demander aux gens ce qu'ils viennent faire dans l'immeuble. Signalez les personnes suspectes qui n'ont aucune raison valable de se trouver dans l'immeuble.

ANNEXE E

spécimen de trousse d'information à l'intention des locataires

1.0 Introduction

Bienvenue chez vous. Cette trousse d'information est destinée à mieux vous familiariser avec l'immeuble et ce qu'il a à offrir. Si vous avez des questions après l'avoir lue, n'hésitez pas à communiquer avec le gérant de l'immeuble.

Votre contrat de location

Il s'agit d'un document important pour vous comme pour nous, parce qu'il vous explique vos droits et vos obligations à titre de locataire, et précise nos droits et nos obligations à titre de propriétaires et de gestionnaires de l'immeuble. Il est bon de connaitre et de comprendre toutes les clauses qu'il contient.

Votre gérant d'immeuble

Le gérant est celui qui nous représente officiellement dans votre immeuble. Son travail consiste à s'assurer que nous remplissions toutes nos obligations. Si vous avez des questions, ou si vous êtes aux prises avec un problème qui n'est pas abordé dans cette trousse, veuillez communiquer avec le gérant, ou appeler notre bureau de gestion. Nous avons joint à cette trousse un exemplaire de la formule de demande d'entretien. À moins qu'il ne s'agisse d'une urgence, nous vous prions d'inscrire votre question ou votre problème sur cette formule. N'oubliez pas de signer la partie qui autorise la visite de votre logement, au cas où il serait nécessaire de pénétrer dans votre appartement pour régler le problème. Il nous serait très utile que vous nous fournissiez le plus de renseignements possible sur ce que vous pensez être le problème. Glissez ce document dans le passe-lettres de la porte du gérant, ou envoyez-le à notre bureau de gestion.

2.0 Numéros de téléphone

La formule suivante sert à dresser la liste des numéros de téléphone utiles. Il est conseillé de programmer les numéros d'urgence dans votre téléphone, ou de conserver cette liste à proximité de ce dernier.

Urgence	Numéro de téléphone
Ambulance	911
Ambulance - Ligne directe	459-3424
Services d'incendies	911
Service de police : division n° _____	
Hôpital (Peel Memorial)	451-1710
Centre médical (Centre médical Finchgate)	790-3166
Médecin de famille	775-5698
Centre d'aide et d'écoute	755-1254
Centre anti-poison	791-6655
Loge du gardien	792-9260
Gestion de l'immeuble	791-6161
Urgence, les fins de semaine	791-6161
Gérant de l'immeuble	792-7232
Gérant suppléant	790-6022
Qui avertir en cas d'urgence ( )	

Le cas échéant, avertissez le gardien ou le gérant après avoir appelé une ambulance ou la police afin qu'il s'assure qu'un ascenseur sera disponible à leur arrivée.

Autre	Numéro de téléphone
Bell Canada (Bureau des abonnés)	599-3911
Câble de télédistribution	270-2424
Bureau de poste	793-2218
Terminus	453-3466
Compagnie de taxis (Aerofleet)	678-7077
Compagnie de taxis (Air cab)	741-1114
Bibliothèque publique de Brampton	791-4455

3.0 Renseignements importants concernant l'immeuble

Voici quelques renseignements complémentaires destinés à mieux vous faire connaître le quartier.

Carrefour important	Rue Queen St. (Aut. 7) et Dixie	
Magasins du quartier	Bramalea City Centre, de l'autre côté de la rue	
Transports en commun	Commission de transport de Brampton	453-3466
Accès à l'autoroute	à 2 min. de l'autoroute 410	

Écoles locales :

Hanover Public School (école public)	215, route Hanover	793-4237
Chinguacousy Secondary School (école sécondaire)	1370, route Williams	791-2400
George Vanier Separate School (école séparée)		792-2251
Notre Dame Secondary School (école secondaire)		840-2802
Peel Board of Education (commission scolaire)		890-1099 poste 2107
Dufferin-Peel RC Separate School Board (commission scolaire séparée)		890-1221

Lieux de culte locaux :

St. Andrews (église presbytérienne)	1024 Queen St. E	
Église St. Joseph	500, rue Church	
St. James (église anglicane)	890, rue Church	
Bramalea Community Church (église baptiste)	2008, rue Queen E.	
Calvary Pentecostal Assembly (église pentecôtiste)	127, route Torbram	

Parcs et aires de loisirs locaux :

Parcs et sentier Chinguacousy	Queen et Central Park : 2 terrains de baseball, 2 pistes de curling, 8 courts de tennis, 1 sentier, 2 terrains de soccer, 1 zoo pour enfants, étangs, 10 milles de chemin pavé en continu.

4.0 Renseignements complémentaires

Heures de déménagement

Afin de ne pas importuner les autres locataires en monopolisant les ascenseurs, le gestionnaire ou le gérant de l'immeuble peut vous aider à choisir une heure propice pour déménager. En plus de réserver l'ascenseur pour votre déménagement, on vous fournira de quoi protéger la cabine de l'ascenseur et vos meubles.

Laverie

Le secret pour entretenir les zones communes, notamment la laverie, consiste à les maintenir en l'état dans lequel vous souhaitez les trouver. Il faut donc nettoyer après avoir renversé du détergent, et enlever votre linge de la machine dès que le cycle de lavage est terminé, de sorte que l'utilisateur suivant n'ait pas à attendre ou à enlever le linge à votre place.

Votre clé de service ouvre la porte de la laverie; des instructions sont affichées dans la salle sur la manière d'utiliser correctement l'équipement. Utilisez l'équipement de la laverie comme s'il s'agissait du vôtre. Souvenez-vous que les pannes dues à la surcharge des machines incommodent tout le monde.

Stationnement

Veuillez garer votre véhicule dans l'espace qui vous est assigné. Il est judicieux de ne rien laisser en vue dans votre véhicule et de toujours verrouiller celui-ci. Si votre place se trouve dans le stationnement souterrain, assurez-vous que toutes les portes d'entrée du garage sont fermées et verrouillées; elles sont là pour votre protection.

Si vous recevez, assurez-vous que vos invités garent leur véhicule dans la zone de stationnement réservée aux visiteurs. Il suffit d'une voiture mal garée pour que toute une série de problèmes s'en suive pour les autres locataires; une voiture stationnée dans l'entrée peut gêner le passage d'une ambulance ou du camion des pompiers en cas d'urgence. Si vos invités passent la nuit chez vous, assurez-vous de vous procurer une carte de stationnement temporaire, laquelle autorise vos invités à garer leur véhicule dans une zone prévue à cet effet durant leur séjour.

Assurance-logement

Étant donné que nos polices d'assurance ne couvrent pas vos meubles et vos effets personnels, nous vous recommandons de contracter votre propre assurance. Vérifiez auprès de votre courtier que vous êtes couvert contre le cambriolage, les dommages causés par l'eau, la fumée et l'équipement des services d'incendies, les dommages causés aux autres locaux suite à un incendie qui s'est déclaré dans votre appartement, ou les blessures accidentelles occasionnées à un visiteur. Assurez-vous de bien comprendre la marche à suivre pour présenter une demande d'indemnités, et le montant que vous êtes en droit d'espérer en dédommagement. Vous dormirez mieux sachant que vous être couvert adéquatement.

Animaux domestiques

Pour le bien-être et le confort de tous, les animaux domestiques ne sont pas admis dans cet immeuble.

Parures de fenêtre

Les parures de fenêtre doivent être blanches ou légèrement teintées pour garantir à l'immeuble un aspect extérieur uniforme. Aucune autre couleur n'est autorisée.

Utilisation des aires communes

Les piscines, les saunas et les autres aires récréatives sont des commodités fournies pour le plaisir des locataires. Veuillez vous conformer aux règles d'hygiène et de sécurité élémentaires affichées pour garantir la protection de tous les utilisateurs.

Tenue adéquate

Les locataires et leurs invités doivent s'habiller correctement dans les aires communes du complexe. Veuillez porter un peignoir adéquat ou des vêtements de ville ordinaires, un short, etc. Il est interdit de circuler pieds nus, sauf à proximité des piscines et des saunas.

Élimination des ordures ménagères

Pour éviter qu'ils ne se déversent dans les couloirs, emballez soigneusement vos déchets et jetez-les dans le vide-ordures à votre étage. Les objets encombrants, les boîtes en carton, les bouteilles, les bombes aérosols et tout ce qui pourrait être à l'origine d'un incendie ou obstruer le vide-ordures ne doivent pas être jetés dans ce dernier. Si aucune directive concernant l'élimination de ces objets n'est affichée sur le vide-ordures, demandez conseil à votre gestionnaire ou à votre gérant d'immeuble.

Recyclage

Nombre d'objets ne peuvent être éliminés avec les autres ordures. Des bacs de recyclage clairement étiquetés sont disponibles pour le carton, le verre, les boites de conserve et le plastique. Veillez à bien jeter les objets dans les bacs correspondants; le système de recyclage ne fonctionnera que si chacun observe ces directives.

Utilisation des balcons

Les jeunes enfants doivent toujours être accompagnés par un adulte lorsqu'ils se rendent sur les balcons. Nombre de locataires aménagent leurs balcons comme s'il s'agissait d'une pièce supplémentaire. Toutefois, pour garantir le confort et la sécurité de chacun, il est interdit d'y cuisiner. Lorsque vous lavez votre balcon, nous vous demandons de penser aux locataires du dessous. Vous être prié de ne pas poser de moquette sur le balcon car cela endommage le béton. Ne nourrissez pas les oiseaux et ne laissez pas vos animaux de compagnie faire leurs besoins sur le balcon. Cela porte préjudice à votre santé et à celle de vos voisins.

Tapage

Utilisez votre chaîne stéréo et votre téléviseur; faites ce que bon vous semble pour divertir vos amis. Mais rappelez-vous toujours que, quel que soit l'endroit où vous viviez, il est sage de respecter vos voisins, comme vous voudriez qu'ils vous respectent.

Câble de télédistribution

Rogers Cable T.V. est le fournisseur local de services par câble. Vous devez prendre les arrangements nécessaires avec cette société pour le raccordement de votre appartement au câble. Ils vous factureront directement.

Rangement des bicyclettes

Les bicyclettes doivent être cadenassées et rangées dans le support prévu à cet effet dans le garage souterrain. Assurez-vous de fournir à votre compagnie d'assurance des renseignements précis sur votre bicyclette pour en garantir la couverture.

Ascenseurs

Les ascenseurs sont munis de plusieurs systèmes de sécurité :

- *Freins* : un collier de sécurité pour interrompre la descente de la cabine si elle dépasse une vitesse donnée.
- *Limiteur de vitesse* : gère la vitesse de l'ascenseur et coupe l'alimentation lorsque la vitesse devient excessive.
- *Dispositif de verrouillage des portes* : neutralise l'ouverture des portes palières depuis le couloir, jusqu'à ce que la cabine atteigne le palier sélectionné. Par ailleurs, un dispositif électrique lié aux commandes empêche la cabine de se déplacer tant que les portes ne sont pas fermées.
- *Bord sensible* : ou bord avant mobile de la porte de la cabine, lequel active l'arrêt et le mouvement en sens inverse de la porte lorsque celle-ci entre en contact avec un passager ou un obstacle.
- *Interrupteur d'arrêt d'urgence* : cet interrupteur est monté sur le panneau de commandes de la cabine et sert à immobiliser l'ascenseur en cas d'urgence, et à l'empêcher de se déplacer dans l'une ou l'autre direction.
- *Interrupteurs de limite extrême* : active l'arrêt d'urgence si la cabine dépasse le dernier palier sur une distance prédéterminée.

Si un ascenseur tombe en panne alors que vous êtes à l'intérieur, rappelez-vous que vous êtes toujours en sécurité et que vous pouvez vous rendre utile. Vérifiez l'interrupteur d'arrêt d'urgence; il peut avoir été enclenché accidentellement. Essayez d'ouvrir la porte au moyen du bouton d'ouverture : si l'ascenseur est immobilisé à un étage, la porte s'ouvrira si le système automatique fait défaut. Si la cabine est munie d'un téléphone, utilisez-le en suivant les directives. Appuyez sur le bouton de l'alarme toutes les minutes jusqu'à ce que quelqu'un vous entende. **Détendez-vous jusqu'à l'arrivée des secours!**

5.0 Entretien de l'appartement

Installations électriques

Les câbles électriques de votre immeuble répondent aux normes de sécurité d'Ontario Hydro et sont conçus pour le branchement d'appareils conventionnels. Rappelez-vous toutefois qu'en cas de surcharge, le circuit disjonctera. Avant de réarmer un disjoncteur, assurez-vous d'avoir corrigé la cause de son déclenchement. Pour réarmer le disjoncteur, poussez-le complètement vers la position « OFF » et ramenez-le ensuite vers la position « ON ».

Si l'alimentation électrique fait entièrement défaut, demandez à vos voisins s'ils ont encore du courant. S'ils sont dans la même situation que vous, vous pouvez appeler votre gérant d'immeuble, le bureau de gestion ou la compagnie électrique locale pour obtenir des renseignements ou de l'aide.

Travaux d'entretien

Il est parfois nécessaire d'effectuer des travaux d'entretien à l'intérieur de votre appartement. Veuillez remplir une des ***formules de demande d'entretien*** qui accompagnent le présent document et la faire parvenir au gérant d'immeuble.

Entretiens d'urgence

Les entretiens d'urgence s'avèrent nécessaires en cas d'incendie, d'inondation, de déperdition de chaleur, de panne de courant générale ou de bris de serrures. Si un de ces événements survient, composez le numéro adéquat figurant dans la liste de la ***partie 2.0, Numéros de téléphone***.

Fonctionnement de l'équipement de chauffage et de refroidissement

Les dalles utilisées lors de la construction de l'immeuble prévoient un léger espace entre l'entrée de l'appartement et le cadre de la porte, lequel permet à l'air frais acheminé dans les couloirs de pénétrer dans votre appartement et de s'échapper par le système d'évacuation. Même si un courant d'air se forme à partir du couloir, ne calfeutrez pas la porte d'entrée de l'appartement! Si vous constatez des fuites dans les conduites ou les vannes du dispositif de chauffage, signalez-le immédiatement au gérant de l'immeuble. Pour éviter de graves problèmes, nous vous demandons de ne pas tenter de régler ou de manipuler le ventilo-convecteur de votre appartement.

Pour que les ventilateurs d'extraction de la cuisine, de la salle de bains et les ventilateurs muraux fonctionnent efficacement, nettoyez régulièrement la grille au moyen d'un chiffon trempé dans de l'eau savonneuse. Le filtre de la hôte de la cuisinière peut représenter un risque d'incendie s'il n'est pas nettoyé régulièrement. Il faut le laver à l'eau savonneuse, le rincer et le laisser sécher.

Les modules de chauffage et de ventilation forcée ne peuvent fonctionner correctement si vous placez des draps et des tapis pardessus; assurez-vous de les maintenir découverts pour que l'air puisse circuler au travers. Les lampes ou les appareils installés trop près des thermostats en fausseront la lecture. Il en va de même des portes et des fenêtres laissées ouvertes trop longtemps. En hiver, les fenêtres laissées ouvertes pourraient entraîner le gel des radiateurs et des conduites, lesquelles pourraient éclater et inonder votre appartement et les appartements du dessous. Les dommages qui en résulteraient pourraient vous coûter très cher.

Appareils

Avant de signaler qu'un appareil électrique est défectueux et nécessite une réparation, assurez-vous que le cordon électrique est bien branché dans la prise murale, ou que le fusible n'est pas sauté.

S'il s'agit de la **cuisinière**, assurez-vous que l'horloge est réglée à la position « MANUEL ». Si la cuisinière comprend des éléments enfichables, vérifiez si chaque élément est bien inséré.

S'il s'agit du **lave-vaiselle**, assurez-vous qu'il est tourné à la position « ON », que la porte est bien fermée et que le robinet d'alimentation en eau est ouvert.

Le revêtement émaillé de ce type d'appareils semble robuste, mais il faut prendre soin de bien le nettoyer. Les chiffons doux et les détergents liquides sont les plus indiqués pour nettoyer la surface des appareils. Il faut nettoyer rapidement les liquides renversés accidentellement sur la cuisinière pour éviter qu'ils ne durcissent. Pour les fours, le mieux est d'utiliser régulièrement un bon nettoyant pour four. Prenez garde de ne pas toucher le thermostat du four, au risque d'en fausser la lecture. Les tampons à récurer en laine d'acier conviennent aux éléments de la cuisinière, mais ils endommageront les surfaces émaillées. Il en va de même pour les nettoyants abrasifs et les ustensiles tranchants.

Il faut dégivrer le **congélateur du réfrigérateur** lorsque l'épaisseur du givre atteint 5 mm (un quart de pouce), ou si le givre réduit la capacité d'entreposage ou entrave la fermeture de la porte.

1. Tournez le bouton de réglage de la température à la position « OFF ».
2. Laissez la porte ouverte.
3. Après environ une demi heure, de gros morceaux de glace se détacheront; il faut les enlever à la main.

Pour accélérer le processus, placez un bol d'eau chaude dans le compartiment de congélation. **Ne pas utiliser une bouilloire ou buriner la glace au moyen d'un outil tranchant. Cela pourrait facilement se traduire par une facture de réparation très coûteuse!**

Balcons

Les jeunes enfants doivent toujours être accompagnés par un adulte lorsqu'ils se rendent sur les balcons. Nombre de locataires aménagent leurs balcons comme s'il s'agissait d'une pièce supplémentaire. Toutefois, pour garantir le confort et la sécurité de chacun, il est interdit d'y cuisiner. Lorsque vous lavez votre balcon, nous vous demandons de penser aux locataires du dessous. Vous être prié de ne pas poser de moquette sur le balcon car cela endommage le béton. Ne nourrissez pas les oiseaux et ne laissez pas vos animaux de compagnie faire leurs besoins sur le balcon. Cela porte préjudice à votre santé et à celle de vos voisins.

Entretien des planchers

Utilisez de la cire à polir en pâte pour protéger vos planchers en bois et leur conserver un fini éclatant. **Les cires liquides pour carreaux de sol à base d'eau les endommageront**. Utilisez de préférence des cires « nettoyantes » lors de l'entretien courant. Pour les nettoyages en profondeur, utilisez un décapant de marque pour planchers de bois. Essuyez dès que possible les liquides

renversés par accident sur les surfaces de plancher. Placer des coussinets sous les pieds des meubles permet d'éviter de nombreuses éraflures. Prenez d'infinies précautions lorsque vous déplacez des meubles : remettre à neuf les planchers est extrêmement coûteux!

Les cires auto-polissables sont parfaites pour les carreaux en vinyle, mais il faut éliminer périodiquement les accumulations de cire au moyen d'un bon décapant pour cire. Pour éviter que la cire ne s'accumule, faites une nouvelle application de cire uniquement aux endroits de passage. Votre gérant d'immeuble peut vous conseiller sur l'enlèvement des traces de caoutchouc ou des taches tenaces. Si vous remarquez que les carreaux en bois ou en vinyle se soulèvent, signalez-le au bureau de gestion ou à votre gérant d'immeuble.

Entretien des comptoirs

Comme pour les surfaces émaillées, il faut prendre soin de bien entretenir les comptoirs laminés. La plupart des liquides ne les endommagent pas, sauf les agents de blanchiment s'il ne sont pas essuyés sur-le-champ.

Les casseroles brûlantes, les appareils électriques, les cigarettes, les ustensiles tranchants, les agents nettoyants abrasifs peuvent causer des dommages nécessitant le remplacement du comptoir, à un coût très élevé!

Pour éviter ce genre de problème, utilisez toujours des planches à découper et des sous-plats sur vos comptoirs.

Nettoyage des placards

Les finis en bois naturel doivent être nettoyés et polis avec le même soin que les meubles en bois de qualité. Les finis émaillés nécessitent des nettoyants ménagers non abrasifs. Les finis en plastique laminé peuvent être nettoyés au moyen d'un chiffon trempé dans de l'eau savonneuse.

Entretien des murs

Vos murs sont lavables, mais il est presque impossible de faire disparaître les marques de stylo à bille, de crayon et de stylo-feutre. Il est judicieux de laisser un espace entre les meubles et les murs pour éviter de laisser des marques sur ces derniers. Votre gérant d'immeuble peut vous conseiller sur le type de crochets le plus indiqué pour suspendre vos cadres, ou sur d'autres attaches murales.

Courants d'air

Des courants d'air froids se forment souvent à proximité des fenêtres en hiver. L'air qui entre en contact avec la fenêtre se refroidit et descend, créant parfois un courant d'air à proximité de la fenêtre. Il faut s'attendre à ce problème, qui n'est pas facile à résoudre. Évitez de placer des chaises, un lit et des divans près des fenêtres.

Dans les immeubles à logements, les problèmes de condensation (eau et glace) sur la surface intérieure des fenêtres sont dus aux conditions qui règnent à l'intérieur de l'appartement. Les activités ordinaires comme le lavage, les bains, la cuisine, voire même la respiration, sont en grande partie responsables de la formation de buée sur les fenêtres. Les plantes peuvent également constituer une source importante d'humidité. Voici quelques suggestions pour vous aider à surmonter les problèmes de condensation :

1. Assurez-vous d'allumer la hôte de la cuisine et le ventilateur d'extraction de la salle de bains lorsque vous cuisinez ou prenez un bain. S'ils fonctionnent correctement, un morceau de tissu placé contre la grille devrait rester collé. Si vous ne décelez aucun flux d'air, remplissez une formule de demande d'entretien pour qu'on détermine la cause du problème.
2. N'utilisez pas continuellement des humidificateurs ou des vaporisateurs.
3. Maintenez une température adéquate dans l'appartement (entre 19 et 22 °C).
4. Laissez les rideaux et les stores ouverts.
5. Ne fermez pas la porte des chambres à coucher ou de la salle de bains; laissez l'air circuler dans votre appartement.
6. Efforcez-vous de limiter la production de vapeur d'eau en écourtant douches et bains, en évitant de prolonger l'ébullition des aliments et en laissant le couvercle sur les casseroles lors de la cuisson.
7. Ne suspendez pas de vêtements humides dans l'appartement.
8. N'installez pas et n'utilisez pas de séchoirs portatifs.

Si les fenêtres ne s'ouvrent pas facilement, un lubrifiant en aérosol à base de silicone (et non à base de pétrole) viendra à bout des fenêtres récalcitrantes. Pour les fenêtres en bois, frotter une chandelle dans la rainure. Si votre porte panoramique coulissante refuse de coulisser, vérifiez si la rainure n'est pas obstruée par des corps étrangers. Sinon, les roulements qui coulissent dans la rainure sont peut-être brisés; déposez une demande d'entretien au bureau de gestion ou remettez-la au gérant de l'immeuble.

Pour la sécurité des jeunes enfants, enlevez les meubles ou les grands objets situés sous les fenêtres et sur les balcons. Les fenêtres sont munies d'un dispositif qui empêche de les ouvrir de plus de 10 cm (4 pouces).

Si la condensation pose toujours problème, ou si les fenêtres ne fonctionnent pas comme mentionné ci-dessus, remplissez une formule de demande d'entretien et envoyez-le au bureau de gestion ou au gérant de l'immeuble.

Renseignements concernant la tuyauterie

Si vous constatez qu'un tuyau fuit, qu'un robinet goutte ou qu'une chasse d'eau coule, signalez-le immédiatement au bureau de gestion ou au gérant de l'immeuble.

Souvenez-vous que le cabinet de vos toilettes n'est pas conçu pour y jeter des couches jetables, des serviettes hygiéniques ou d'autres articles qui pourraient l'obstruer et occasionner un refoulement.

6.0 Renseignements relatifs à la sécurité-incendie

La sécurité-incendie nous concerne tous. Pour améliorer la sécurité, il est nécessaire de se pencher sur les causes majeures d'incendie dans les appartements (copropriétés). Les études démontrent que le tabagisme est responsable d'environ 25 % des incendies, tandis que les appareils ménagers et les fils électriques sont responsables d'approximativement 10 %, respectivement. Par conséquent, près

de la moitié des incendies d'appartement peuvent être évités si l'on prend les mesures adéquates.

Par ailleurs, plus de la moitié de tous les incendies se propagent suite à l'embrasement d'articles de literie, de vêtements, de meubles et de matériaux de rembourrage. Il est donc judicieux de vérifier les propriétés ignifuges des différents matériaux avant d'acheter un produit, plus particulièrement lorsqu'il s'agit de couvertures et de vêtements destinés aux enfants.

Seuls les arbres de Noël artificiels incombustibles décorés de guirlandes lumineuses approuvées par la CSA sont admis dans l'immeuble.

Les fusibles doivent être remplacés par des fusibles de taille adéquate. Si un même fusible saute fréquemment, signalez-le au gérant de l'immeuble au lieu d'installer un fusible d'intensité supérieure (p. ex., ne remplacez **jamais** un fusible de 15A par un fusible de 20A).

Le gérant doit être informé de la présence de personnes handicapées susceptibles de nécessiter une assistance en cas d'incendie.

Procédures à suivre en cas d'incendie :

Si vous découvrez un incendie :

- Quittez la zone incendiée, en fermant toutes les portes derrière vous.
- Déclenchez l'alarme au moyen de l'avertisseur le plus proche.
- Téléphonez au service d'incendie. Ne présumez jamais que quelqu'un l'a déjà fait.
- Utilisez les cages d'escalier pour évacuer l'immeuble.
- Si le couloir est envahi par la fumée, il peut être conseillé de rester dans votre appartement. Calfeutrez le pied de la porte d'entrée au moyen de serviettes humides pour empêcher la fumée de pénétrer. Appelez les services d'incendies pour les aviser de l'endroit où vous vous trouvez.
- Si vous constatez que la fumée a envahi la cage d'escalier, essayez une autre issue. Ne tentez pas de franchir les couloirs et les cages d'escalier envahis par la fumée lorsque vous n'êtes pas directement menacé par les flammes.
- N'utilisez pas les ascenseurs tant que l'alarme retentit et que les agents des services d'incendies ne jugent pas qu'il est sécuritaire de le faire.

Si vous entendez l'alarme-incendie :

- Tentez de détecter des sources de chaleur autour de la porte de l'appartement. Si la porte est brûlante, restez dans l'appartement.
- Si le couloir est exempt de fumée ou de flammes, évacuez l'immeuble par la cage d'escalier la plus proche. Restez calme et ne courez pas dans les escaliers.
- Si la cage d'escalier est envahie par la fumée ou les flammes, essayez-en une autre, ou regagnez votre appartement.

- Si vous êtes surpris par la fumée, baissez vous et respirez aussi près que possible du plancher.
- Fermez toutes les fenêtres et toutes les portes derrière vous.

Si vous devez rester dans votre appartement :

- Fermez la porte, sans la verrouiller.
- Apelez les services d'incendies et signalez leur où vous vous trouvez dans l'immeuble.
- Utilisez des serviettes humides pour calfeutrer tous les interstices par lesquels la fumée pourrait pénétrer dans votre appartement (p. ex., sous la porte).
- Si la pièce est envahie par la fumée, baissez-vous et demeurez dans cette position.
- Si la fumée ou les flammes pénètrent dans votre appartement, passez sur le balcon ou dans une pièce munie d'une fenêtre. Si vous êtes sur le balcon, fermez les portes qui y donnent accès. Si vous êtes dans une pièce, calfeutrez la pièce au moyen de serviettes humides et ouvrez la fenêtre pour faire pénétrer une petite quantité d'air. Si de la fumée pénètre par la fenêtre, fermez-la.
- Restez calme, attendez qu'on vous donne des directives ou qu'on vienne vous secourir.

7.0 Sûreté dans l'immeuble

Conformez-vous aux directives suivantes pour assurer la sûreté dans l'immeuble :

1. Ne laissez jamais une personne vous suivre dans l'immeuble si elle n'a pas de clé. Cette directive s'applique aux livreurs. Tous les visiteurs doivent être admis à l'intérieur par la personne qui les attend, au moyen de l'interphone.
2. N'ouvrez jamais la porte à quelqu'un au moyen de l'interphone si vous avez des doutes.
3. Signalez immédiatement à un agent de sécurité ou au gérant de l'immeuble (ou à tout autre membre du personnel de gestion sur place) tout ce qui vous semble suspect.
4. Relevez régulièrement votre courrier.
5. Avisez le gérant de l'immeuble lorsque vous prévoyez vous absenter longtemps, ou annuler vos abonnements de journaux.
6. Signalez immédiatement les portes restées ouvertes ou qui fonctionnent mal à un agent de la sécurité ou au gérant de l'immeuble (ou à tout autre membre du personnel de gestion sur place).
7. Ne laissez personne vous suivre à l'intérieur de l'immeuble. Cette directive s'applique également au garage. N'ayez pas peur de demander aux gens ce qu'ils viennent faire dans l'immeuble. Signalez les personnes suspectes qui n'ont aucune raison valable de se trouver dans l'immeuble.

ANNEXE F

liste de vérification opérationnelle principale

Cette liste générale est fournie à titre de référence. Dans la plupart des immeubles, les tâches énumérées ci-dessous ne sont pas toutes d'application, supprimez celles qui ne sont pas pertinentes. Certaines des tâches figurant sous *Travaux à effectuer* sont suffisamment explicites; d'autres requièrent une explication plus détaillée. Voir la section correspondante dans le présent manuel, laquelle est indiquée dans la première colonne de la liste de contrôle.

Liste de vérification opérationnelle principale

Immeuble : _____

Exploitant de l'immmeuble : _____

Gestionnaire de l'immeuble : _____

Legende
GI = Gestionnaire de l'immeuble
P = Personnel sur place
E = Entrepreneur
X = Mois suggéré

	Travaux à effectuer	*Par*	*J*	*F*	*M*	*A*	*M*	*J*	*J*	*A*	*S*	*O*	*N*	*D*
	Quotidiennement													
1.6	Effectuer une inspection de type « Observer, Écouter et Toucher » (OET)	P												
2.5.2	Nettoyer la salle de compactage des déchets	P/E												
2.5.4	Nettoyer les vitres intérieures	P/E												
2.5.5	Nettoyer les douches, les toilettes et les aires communes	P/E												
2.5.6	Nettoyer le sauna	P/E												
2.5.8	Enlever les taches dans les aires communes et dans les couloirs	P/E												
S.O	Ramasser les déchets	P/E												
8.10	Vérifier les systemes d'ascenseurs (OET)	P												
8.11	Vérifier les portes de garage basculantes (OET)	P												
5.7	Vérifier tous les moteurs électriques (OET)	P												
6.9	Vérifier le panneau de commandes de l'alarme-incendie (OET)	P												
6.9; 6.10	Vérifier les systemes de lutte contre les incendies (OET)	P												
8.2.1	Contrôler la température de l'eau chaude (OET)	P												
8.2.5	Vérifier le niveau du réservoir de dilatation (OET)	P												
8.5.5	Nettoyer le filtre à charpie du système d'évacuation de la laverie	P												
	Plusieurs fois par semaine													
S.O.	Vider les poubelles et les cendriers (4X)	P/E												
2.2	Balayer le plancher du hall et des entrées (4 fois)	P/E												
2.2	Balayer les escaliers et les paliers (2X)	P/E												
2.2.2	Laver le pourtour de la piscine (2X)	P/E												
2.3	Aspirer le tapis des ascenseurs et enlever les taches (4X)	P/E												
2.3	Aspirer le tapis du salon et enlever les taches (4X)	P/E												
2.3	Aspirer le tapis des salles communes (4X)	P/E												
2.3	Enlever les taches du tapis des salles communes (4X)	P/E												
2.3	Aspirer le tapis dans les couloirs et enlever les taches (4X)	P/E												
2.3.2	Aspirer les paillassons (4X)	P/E												
2.5	Laver les portes d'entrée (4X)	P/E												
2.5	Nettoyer et désinfecter le panneau de l'interphone (4X)	P/E												
2.5.5	Épousseter les accessoires chromés (4X)	P/E												
2.5	Épousseter les boîtiers d'éclairage et les appliques (extérieur) (4X)	P/E												
2.5	Laver les portes des ascenseurs (extérieur) (2X)	P/E												
2.5	Laver les portes des ascenseurs (intérieur) (4X)	P/E												
2.5	Nettoyer et désinfecter les commandes des ascenseurs (4X)	P/E												
2.5	Nettoyer et astiquer les miroirs des ascenseurs (4X)	P/E												
2.5	Nettoyer l'équipement du centre de conditionnement physique (2X)	P/E												
2.5.4	Nettoyer les vitres du hall (4X)	P/E												
S.O.	Effectuer l'entretien de routine de la piscine (3X)	E												

	Travaux à effectuer	Par	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
	Une fois par semaine													
2.2	Balayer le plancher des locaux techniques et des salles électriques	P/E												
S.O.	Polir les planchers	P/E												
2.5	Astiquer les accessoires chromés	P/E												
2.5	Laver les parois des ascenseurs	P/E												
2.5	Épousseter toutes les surfaces saillantes des aires communes	P/E												
2.5.3	Nettoyer le vide-ordures	P/E												
3.2.1	Tondre la pelouse	P/E												
3.2.2	Arroser la pelouse	P/E												
6.8.3	Purger les réservoirs du système d'extincteurs à l'eau	E												
6.0	Effectuer une fois par semaine l'inspection du système de lutte contre les incendies	E												
	Deux fois par mois													
2.2.1;2.2.2	Nettoyer les escaliers et les paliers													
2.5	Nettoyer à l'eau les mains courantes dans les cages d'escalier													
	Une fois par mois													
1	Examiner les registres quotidiens	GI												
2	Balayer le garage souterrain	P/E												
2	Shampooiner les paillassons et les mettre à sécher	P/E												
2.2	Laver les planchers dans les locaux techniques et les salles électriques	P/E												
2.4	Faire appel à un service de lutte contre les ravageurs	E												
3	Inspecter l'immeuble	GI												
S.O.	Lubrifier le coupe-herbe	P/E												
S.O.	Vérifier la tondeuse à gazon	E												
4	Vérifier le garage souterrain	P												
4.4	Inspecter le toit multi-couche	P			X	X	X	X	X	X	X	X	X	
8.10	Vérifier le registre d'inspection des ascenseurs	GI												
8.10	Entretenir les ascenseurs	E												
5.2	Vérifier toutes les lampes et les ballasts	P												
5.6	Contrôler les interrupteurs de défaut à la terre	P												
6.6	Vérifier tous les extincteurs	P												
6.8.2;8.8.6	Effectuer l'entretien des compresseurs d'air	P												
6.7	Inspecter les robinets d'incendie	P												
6.10	Vérifier une fois par mois le système de lutte contre les incendies	P/E												
S.O.	Inspecter le système de traitement d'eau	E												
8	Inspecter les chaudières pour détecter les fuites	E												
8.3.1	Effectuer l'entretien des refroidisseurs	E					X	X	X	X	X	X		
8.4.1	Lubrifier et nettoyer les systèmes à détente directe	P/E												
8.5.4	Remplacer les filtres à combustible et à l'air	P												
	Six fois l'an													
1	Passer la commande d'articles	GI/P	X		X		X		X		X		X	
5.7; 8.5.3 8.7.4	Lubrifier les moteurs, les pompes et les ventilateurs	E		X		X		X		X		X		X
6.1	Contrôler les systèmes de lutte contre les incendies	E	X		X		X		X		X		X	
	Quatre fois l'an													
2.3	Shampooiner les tapis	E	X		X				X		X			
8.11	Entretenir les portes basculantes	E		X			X			X			X	
6	Effectuer les exercices d'évacuation en cas d'incendie	GI/P	X			X			X			X		
	Trois fois l'an													
2	Balayer et laver à la machine le sous-sol	E		X			X				X			
S.O.	Enlever les débris et la glace des puisards	E/P		X			X					X		

	Travaux à effectuer	Par	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
	Tous les six mois													
S.O.	Effectuer l'évaluation du personnel	GI		X										X
2	Nettoyer à fond les tapis	E					X							X
S.O.	Nettoyer le puisard intérieur	E			X						X			
3	Balayer à la machine à l'extérieur	E			X						X			
3.2.3	Fertiliser le gazon	E					X				X			
3.4	Vaporiser de liquide désherbant (au besoin)	E												
3.3.4	Tailler les arbustes (printemps et automne)	E				X					X			
S.O.	Inspecter les portes et les fenêtres	P/E			X								X	
8.9	Effectuer l'entretien du compacteur	E			X						X			
5.5	Effectuer l'entretien de la génératrice de secours et rapport	E				X						X		
6.0	Contrôler les systèmes de lutte contre les incendies	E												
8.4	Inspecter les serpentins, les canalisations et les clapets	E												
8.5.5	Entretenir et nettoyer les sèche-linge	P												
8.4	Entretenir le ventilo-convecteur	E				X						X		
	Une fois l'an													
S.O.	Préparer le budget	GI								X				
S.O.	Réviser la liste de vérification opérationnelle annuelle	GI	X											
S.O.	Réviser les tâches au planificateur mensuel	GI	X											
S.O.	Réviser la formule d'inspection « Observer, Écouter, Toucher »	GI	X											
S.O.	Établir le calendrier des vacances du personnel	GI		X										
S.O.	Mettre à jour l'inventaire de l'immeuble	GI	X											
S.O.	Passer la commande de sel et de calcium	GI										X		
S.O.	Installer les décorations de Noël	P											X	
S.O.	Enlever les décorations de Noël	P	X											
S.O.	Renouveler l'assurance	E												
S.O.	Approuver la police d'assurance	E												
S.O.	Inspecter les bancs, les jardinières et les corsets d'arbres	E												
S.O.	Effectuer l'entretien des souffleuses	E										X		
S.O.	Inspecter la peinture extérieure	GI					X	X						
S.O.	Inspecter les panneaux de signalisation et les clôtures	GI					X							
S.O.	Nettoyer le dais de l'entrée	P					X							
S.O.	Installer les filets, inspecter les courts de tennis et les terrains de jeux	P					X							
S.O.	Nettoyer les puits d'aération du garage	E							X					
S.O.	Laver les vitres extérieures	E							X					
S.O.	Inspecter les tuyaux d'arrosage	E		X										
S.O.	Peindre les lignes dans le parc de stationnement	E						X						
S.O.	Ajouter de la terre végétale	E										X		
S.O.	Mettre en marche les asperseurs de la pelouse	E					X							
S.O.	Arrêter les asperseurs de la pelouse	E										X		
S.O.	Remplacer ce qui a été détruit par l'hiver	E					X							
S.O.	Effectuer le nettoyage de printemps	E				X								
S.O.	Effectuer le nettoyage d'automne	E										X		
S.O.	Planter les fleurs	E					X							
S.O.	Inspecter le revêtement du sol et le béton	GI					X							
3.2.3	Effectuer la fertilisation de printemps	E				X	X							
3.2.3	Effectuer la fertilisation d'automne	E									X	X		
3.3	Tailler les arbres et les arbustes	E				X	X	X						
2.5.1,2.5.3	Nettoyer le bac à ordures et le vide-ordures	E						X						
S.O.	Inspecter la rampe d'accès	E								X				

	Travaux à effectuer	Par	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
	Une fois l'an													
S.O.	Nettoyer le puisard extérieur	E						X						
S.O	Inspecter les ancrages du toit	E				X								
S.O.	Inspecter tous les trottoirs	E												
S.O.	Inspecter les murs de soutènement	E												
S.O.	Inspecter les escaliers et les mains courantes	P				X								
4.2	Contrôler l'intégrité de la structure des fondations	P												
4.4	Faire inspecter la toiture	E												
8.12	Mettre en marche le système de chauffage de la rampe	E											X	
8.12	Arrêter le système de chauffage de la rampe	E				X								
S.O.	Mettre en marche les systèmes de chauffe-tuyaux	P										X	X	
S.O.	Arrêter les systèmes de chauffe-tuyaux	P		X	X									
5	Resserrer les connections de plus de 200 amp.	E		X							X			
5	Effectuer l'entretien vidéo	E	X											
5	Nettoyer les luminaires													
S.O.	Mettre en marche les chauffe-blocs pour les voitures	P											X	
S.O.	Arrêter les chauffe-blocs pour les voitures	P			X									
S.O.	Inspecter les câbles de distribution électrique en aluminium	E												
5.4.3	Vérifier les câbles en aluminium à l'intérieur des appartements	E												
6	Nettoyer les detecteurs de fumée à l'aspirateur	P												
6	Inspecter le matériel de lutte contre les incendies / certificats	E												
6.6	Faire inspecter les extincteurs	E												
6	Vérifier les systèmes de lutte contre les incendies	E												
S.O.	Brancher l'appareil téléphonique de la piscine	GI						X						
S.O.	Débrancher l'appareil téléphonique de la piscine	GI									X			
7.4	Vidanger les drains horizontaux et verticaux	E						X						
S.O.	Nettoyer les puisards et le bassin collecteur	E						X						
S.O.	Ouvrir la piscine	E						X						
S.O.	Préparer la piscine pour l'hiver	E										X		
S.O.	Inspecter le coulis et le calfeutrage des douches et des cuves thermales	GI											X	
S.O.	Drainer tous les robinets d'arrosage extérieurs	P										X		
7.4.3	Laver à la pression les drains horizontaux	E												
S.O.	Effectuer l'entretien des dispositifs anti-refoulement	E										X		
8	Nettoyer les réservoirs d'eau chaude	E							X					
8	Nettoyer les échangeurs thermiques	E							X					
8	Nettoyer les crépines sur toutes les pompes	E							X					
8	Commuter le chauffage	E									X	X		
8	Commuter la climatisation	E				X	X							
8	Faire nettoyer à fond la ventilation de la laverie	E				X					X			
8	Vérifier les capteurs et les systèmes de contrôle des chaudières	E												
8.2.3	Nettoyer toutes les chaudières	E						X	X					
8.2.3	Faire vérifier le rendement des chaudières	E	X											
8.3.1	Préparer les refroidisseurs pour l'hiver	E										X		
8.3.1	Effectuer l'entretien des refroidisseurs	E	X	X										
8.3.3	Effectuer l'entretien de la tour de refroidissement	E				X	X							
S.O.	Inspecter les portes coupe-feu et les registres coupe-feu	E										X		

	Travaux à effectuer	Par	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
	Divers (fréquence)													
2	Nettoyer les appartements (à chaque changement de locataire)	P/E												
4.4	Vérifier l'intégrité thermique de la toiture (tous les 3 à 4 ans)	E												
5.4.1	Vérifier les prises de courant des appartements (à chaque changement)	P												
6.6	Effectuer la vérification hydrostatique des extincteurs (tous les 5 ans)	E												
6.6	Vider et vérifier tous les extincteurs (tous les 6 ans)	E												
6.6	Effectuer la vérification hydrostatique des extincteurs à poudre chimique	E												
6.8	Tester le système sous air pour détecter les éventuelles obstructions (15 ans)	E												
6.8	Effectuer la vérification hydrostatique des conduites d'incendie sous air	E												
6.0	Vérifier les systèmes de lutte contre les incendies (tous les 2 ans)	E												
7.2.	Remplacer les rondelles d'étanchéité des robinets (tous les 2 ans)	P												
7.4.	Laver à la pression les colonnes vertébrales de la cuisine (tous les 5 à 7 ans)	E												

ANNEXE G

calendrier des périodes prévues nécessaires aux différentes opérations de nettoyage

Calendrier des périodes prévues nécessaires aux différentes opérations de nettoyage

Le temps approximatif nécessaire pour effectuer les différentes tâches de nettoyage et d'entretien est indiqué dans le tableau ci-dessous. Utilisez-le pour vous aider à évaluer les charges de travail du personnel sur place.

Nettoyage des locaux - Guide des heures-personnes

	Travaux à effectuer	*par*	*Durée*
Quotidiennement			
2.5.2	Nettoyer la salle de compactage des déchets	P/E	
2.5.3	Nettoyer les vitres intérieures	P/E	300 pi. ca. par heure
2.5.5	Nettoyer les douches, les toilettes et les aires communes	P/E	
	- par cabinet		4 min
	- par porte (enlever les taches des deux côtés)		1 min
	- miroirs		1 min
	- distributeur de serviettes en papier		0,5 min
	- urinoir		3 min
	- lavabo et distributeur de savon		3 min
	- nettoyage général		120 min par 1 000 pi. ca.
2.5.6	Nettoyer le sauna	P/E	
2.5.8	Enlever les taches	P/E	
Plusieurs fois par semaine			
2.2	Balayer le plancher du hall et des entrées (4x)	P/E	30 min par 1 000 pi. ca.
2.5	Laver les portes d'entrée (4x)	P/E	125 min par 1 000 pi. ca.
2.5.4	Nettoyer la vitre du hall (4x)	P/E	125 min par 1 000 pi. ca.
2.5	Nettoyer et désinfecter le panneau de l'interphone	P/E	2 min
2.3.2	Aspirer les paillassons (4x)	P/E	30 min par 1 000 pi. ca.
2.3	Aspirer le tapis dans les couloirs et enlever les taches (4X)	P/E	30 min par 1 000 pi. ca.
	Vider les poubelles et les cendriers (4x)	P/E	0,5 min par poubelle ou par cendrier
2.5	Épousseter les accessoires chromés (4x)	P/E	0,4 min par accessoire
2.5	Épousseter les boîtiers d'éclairage et les appliques (4X)	P/E	0,4 min par accessoire
2.5	Laver les portes des ascenseurs (extérieur) (2x)	P/E	5 min pour deux portes
2.5	Laver les portes des ascenseurs (intérieur) (4x)	P/E	5 min pour deux portes
2.3	Aspirer le tapis des ascenseurs et enlever les taches (4X)	P/E	5 min par ascenseur
2.5	Nettoyer et désinfecter les commandes des ascenseurs (4X)	P/E	2 min
2.5	Nettoyer et astiquer les miroirs des ascenseurs (4x)	P/E	300 pi. ca. par heure
2.2.2	Laver le pourtour de la piscine (2x)	P/E	100 min par 1 000 pi. ca. (y compris le rinçage)
2.3	Aspirer le tapis du salon et enlever les taches (4x)	P/E	30 min par 1 000 pi. ca.
2.3	Aspirer le tapis des salles communes (4x)	P/E	25 min 1 000 pi. ca.
2.3	Enlever les taches du tapis des salles communes (4x)	P/E	5 min 1 000 pi. ca.
2.5	Nettoyer l'équipement du centre de conditionnement physique (2x)	P/E	
2.2	Balayer les escaliers et les paliers (2x)	P/E	60 min 1 000 pi. ca.
Une fois par semaine			
2.5	Polir les planchers	P/E	45 min 1 000 pi. ca.
2.5	Astiquer les accessoires chromés	P/E	2 min par accessoire
2.5	Laver les parois des ascenseurs	P/E	30 min par ascenseur
2.5	Épousseter toutes les surfaces saillantes des aires communes	P/E	
2.2	Balayer le plancher des locaux techniques et des locaux électriques	P/E	30 min 1 000 pi. ca.
2.5.3	Nettoyer le vide-ordures	P/E	10 min par étage
Deux fois par mois			
2.2.1;2.2.2	Nettoyer les escaliers et les paliers		100 min par 1 000 pi. ca. (y compris le rinçage)
2.5	Nettoyer à l'eau chaude les mains courantes dans les cages d'escalier		5 min par cage d'escalier par étage
Une fois par mois			
2	Shampooiner les paillassons et les mettre à sécher	P/E	15 min par tapis
2.2	Laver les planchers dans les locaux techniques et électriques	P/E	100 min 1 000 pi. ca. (y compris le rinçage)
2	Balayer le garage souterrain	P/E	30 min 1 000 pi. ca.
Quatre fois l'an			
2	Shampooiner les tapis	E	60 min 1 000 pi. ca.
Trois fois l'an			
2	Balayer et laver à la machine le sous-sol	E	15 à 20 min 1 000 pi. ca., selon la machine utilisée
Tous les six mois			
2	Nettoyer à fond les tapis	E	60 min 1 000 pi. ca.
2.5.1	Nettoyer le puisard intérieur	E	
Une fois l'an			
2	Inspecter les bancs, les jardinières et les corsets	E	
2	Effectuer l'entretien des souffleuses	E	
Divers (fréquence)			
2	Nettoyer les appartements (à chaque changement de locataire)	P/E	

ANNEXE H

autres publications et sources d'information

Institute of Real Estate Management. **The Resident Manager: On-Site Management Handbook for Apartments and Condominiums**, *Institute of Real Estate Management.*

Bien qu'il soit quelque peu désuet, ce livre nous donne un excellent aperçu du rôle du directeur des travaux de construction. Il contient également une liste de formulaires élaborée que l'on peut utiliser chaque jour pendant la durée des travaux.

Urban Land Institute et Community Associations Institute, **Financial Management of Condominium and Homeowners' Associations**, *Urban Land Institute.*

Ce livre pose un regard approfondi sur le processus budgétaire, les différents procédés comptables, les divers mécanismes financiers et la préparation des budgets et des états financiers. Prendre notre que la plupart des recommandations s'appuient sur le régime fiscal des États-Unis.

SHEAR, Mel A., **Property Management Reinvented; How to Convert Maintenance and Energy Expenses to Profits**, *Prentice-Hall Inc.*

Un excellent livre qui brosse un tableau des méthodes les plus efficaces en termes de coûts pour exploiter un immeuble d'habitation ou une copropriété. Il expose des sujets en détail, tels l'élaboration du budget, la gestion des ressources humaines, le mode de passation de contrat, la gestion de l'énergie, etc.

SHEAR, Mel A., **Handbook of Building Maintenance Management**, *Prentice-Hall Inc.*

Ce livre répartit tous les éléments fonctionnels et les systèmes de construction dans les services appropriés (entretien ménager, entretien paysager, services électriques, etc.), puis il explique en profondeur chacun de ces services. Il expose très bien les principes fondamentaux de chaque service et la manière dont on devrait réparer ou entretenir leurs divers éléments.

Resident Managers' Training Institute (RMTI), **Apartment & Condominium Operators' Manual**, *Resident Managers' Training Institute.*

On peut se procurer ce manuel uniquement lorsqu'on s'inscrit au cours de directeur délégué certifié (Certified Resident Manager), offert par le RMTI. Le manuel expose les grandes lignes de l'exploitation d'un immeuble d'habitation, soit la location des logements et les relations avec les locataires de même que les instructions détaillées d'entretien courant et de réparation.

KAISER, Harvey H., **The Facility Manager's Reference - Management; Planning; Building Audits; Estimating**, *R.S.Means Company Inc.*

Ce livre s'adresse aux administrateurs (gestionnaires immobiliers) d'installations de grande surface (hôpitaux, grands immeubles de bureaux, usines, etc.). Il fournit plus de détails qu'il n'est nécessaire de connaître lorsqu'on gère un immeuble à habitation. Ce livre propose une section qui traite du coût de projets, ce qui pourrait s'avérer être très utile.

Les publications suivantes de la Société canadienne d'hypothèques et de logement peuvent également être utiles pour l'exploitation de votre immeuble :

Société canadienne d'hypothèques et de logement. **Réparations de béton efficientes : recherche, investigation, analyse et mise en œuvre**, *Société canadienne d'hypothèques et de logement.*

Société canadienne d'hypothèques et de logement. **Gestion rationnelle de l'énergie dans les immeubles d'habitation – Guide à l'usage des propriétaires et des administrateurs**. *Société canadienne d'hypothèques et de logement.*

Les codes, les normes imposées par la loi et les normes industrielles suivantes peuvent également s'avérer être de bons documents que vous devriez vous procurer pour l'exploitation de votre immeuble :

Association pour la prévention des accidents industriels. **Shredder-Compactor Safety**. *Association pour la prévention des accidents industriels.*

Association canadienne de normalisation. **Boiler, Pressure Vessel, and Pressure Piping Code**. *Normes nationales du Canada.*

Association canadienne de normalisation. **Alimentation électrique de secours des bâtiments**. *Normes nationales du Canada.*

Association canadienne de normalisation. **Manual for the Selection, Installation Maintenance, and Field Testing of Backflow Prevention Devices**. *Normes nationales du Canada.*

Association canadienne de normalisation. **Mechanical Refrigeration Code**. *Normes nationales du Canada.*

Gouvernement de l'Ontario – Ministre du Solliciteur général et des Services correctionnels – Bureau du commissaire des incendies. **Code de prévention des incendies**. *Imprimeur de la Reine pour l'Ontario.*

Gouvernement de l'Ontario – Ministre du Solliciteur général et des Services correctionnels – Bureau du commissaire des incendies. **Règlement de l'Ontario 627/92**. *Imprimeur de la Reine pour l'Ontario.*

Gouvernement de l'Ontario. **Guide de la Loi sur la santé et la sécurité au travail**. *Imprimeur de la Reine pour l'Ontario.*

Gouvernement de l'Ontario. **A Guide to the Window Cleaning Regulation**. *Imprimeur de la Reine pour l'Ontario.*

Gouvernement de l'Ontario. **Loi sur les mécaniciens d'exploitation**. *Imprimeur de la Reine pour l'Ontario.*

Commission des accidents du travail. **Législation canadienne sur le droit à l'information du Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT)**. *Travail Canada.*

Service de marketing, Ontario Hydro. **Ontario Hydro Commercial Electric Energy Manual Fundamentals and Applications**. *Ontario Hydro.*

Cet ouvrage comprend en fait deux manuels distincts. Le manuel sur les *principes fondamentaux* traite des différents usages de l'électricité (p. ex., thermopompes, moteurs, éclairage, cuisson, réfrigération, etc.). Il décrit également les diverses échelles des taux de l'électricité, les systèmes de régulation des bâtiments et l'équipement électrique (transformateurs, compteurs d'électricité, etc.).

Le manuel sur les *applications* décrit les différents types de bâtiments qui existent. La section 2 du manuel porte sur les immeubles d'habitation; elle donne des exemples de consommation d'électricité et indique la quantité d'électricité nécessaire au fonctionnement de l'équipement dont est pourvu ce type de bâtiment d'ordinaire.

Les brochures suivantes, publiées par ***Ontario Hydro***, constituent une excellente source d'information. En général, elles sont bien écrites et faciles à comprendre.

Commercial Energy Management Control Systems: Reference Guide

Energy-Efficient Housing: Reference Guide

Heat Pump: Reference Guide

Lighting: Reference Guide

Motors: Reference Guide

Organismes gouvernementaux

SCHL – Société canadienne d'hypothèques et de logement

(613) 748-2000 (région d'Ottawa ou extérieur du Canada) ou 1 800 668-2642 (ailleurs au Canada) www.schl.gc.ca

Associations

IREM – Institute of Real Estate Management – (312) 329-6092. Possède un catalogue complet des publications.

Institut canadien de l'immeuble (associé à l'IREM) – (416) 253-0803.

BOMA – Building Owners and Managers Association – (416) 596-8065.

ACMO – Association of Condominium Managers of Ontario – (416) 626-7895. Possède un excellent ***annuaire des services professionnels et des gens de métier***.

Association du logement sans but lucratif de l'Ontario – (416) 927-9144.

Le Regroupement ontarien pour des politiques équitables de logements locatifs – (416) 961-3698. Groupe d'intervention pour la construction d'immeubles locatifs.

Journaux et revues

J.P.M. – Journal of Property Management, publié par l'IREM.

Property Management Magazine

Condominium Magazine

Real Estate Forum

Real Estate Property Management Journal

Cleaning and Maintenance, National Trade Publications – (518) 783-1281

Habitation canadienne, publié par l'Association canadienne d'habitation et de rénovation urbaine.

ANNEXE I

fiche technique sur la sécurité des substances – Renseignements complémentaires

Fiche technique sur la sécurité des substances (FTSS)

Les informations supplémentaires suivantes sont tirées de la publication de la SCHL intitulée « **Votre maison : Comment déchiffrer une fiche technique sur la sécurité des substances (FTSS)** ».

Une FTSS canadienne comprend les neufs sections suivantes :

Section 1 : Renseignements sur le produit

Cette section comprend ce qui suit :

- le nom du produit ou son appellation commerciale;
- le numéro d'identification du produit (NIP);
- la formule chimique des produits chimiques requis;
- le nom du fabricant ou du fournisseur;
- les adresses et numéros de téléphone, y compris les numéros de téléphone en cas d'urgence;
- des descriptions des usages courants ou prévus.

Section 2 : Ingrédients dangereux

Cette section comprend généralement ce qui suit :

- les noms des ingrédients dangereux requis;
- le pourcentage de chaque ingrédient exprimé en poids ou en volume;
- les numéros CAS (Chemical Abstract System);
- la DL 50 (dose létale) ou la CL 50 (concentration létale) selon les résultats de tests;
- les limites d'exposition professionnelle.

Pour le même ingrédient ou produit chimique, il existe plusieurs noms ou variations. L'American Chemical Society attribue un numéro CAS à chaque produit chimique. Les numéros CAS peuvent vous aider à trouver le bon produit chimique et à ne pas confondre des produits dont les noms ont une sonorité semblable. Bon nombre de noms de produits chimiques comportent de plus des numéros qui doivent être identiques. Les tests sur la DL 50 (dose létale) ou la CL 50 (concentration létale) indiquent la quantité requise du produit chimique pour entraîner la mort de la moitié d'une population animale. Chaque résultat de test DL 50 ou CL 50 a trait à un type précis d'animal et de voie d'exposition. On ne peut comparer entre eux les résultats de tests LD 50 ou LC 50 à moins qu'ils ne portent sur le même type d'animal et la même voie d'exposition. Chaque fois que vous tentez de comparer l'information sur un produit avec celle portant sur un autre, il est important que vous utilisiez des informations équivalentes.

Section 3 : Caractéristiques chimiques et physiques

Cette section contient des renseignements sur les caractéristiques chimiques et physiques du produit :

- son état physique en fonction des conditions énoncées : vapeur, liquide ou solide;
- son apparence et son odeur caractéristiques (le cas échéant);
- ses points de congélation et de fusion;
- sa vitesse d'évaporation (s'il est évaporable);
- ce à quoi il ressemble et ce qu'il sent;
- son pH (acide ou base).

Section 4 : Risques d'incendie et d'explosion

Cette section explique de quelle façon prévenir un incendie ou une explosion au moment de l'entreposage ou de l'utilisation du produit. Elle présente également des recommandations sur la façon d'éteindre, le cas échéant, un incendie.

Section 5 : Réactivité

Cette section vous indique dans quelles conditions peuvent se produire des réactions chimiques dangereuses. Cette information vous explique de quelle façon vous pouvez éviter les mélanges dangereux et employer de bonnes méthodes d'entreposage.

Section 6 : Toxicité

Cette section renferme de l'information sur les symptômes, les signes et les effets sur la santé selon qu'il s'agit d'une exposition aiguë (à court terme) ou chronique (à long terme). Elle vous indique si le produit est irritant ou peut causer une sensibilisation, des allergies, de l'asthme ou le cancer. Elle vous indique en outre si le produit peut nuire au développement normal des cellules et des organes (effets sur le développement et sur la reproduction) et si des effets surviennent quand ce produit chimique est combiné à d'autres (effets additifs et synergiques).

L'information que contient cette section repose sur la façon dont le produit serait utilisé en milieu de travail. On y trouve aussi de l'information sur les limites d'exposition professionnelle établies par divers organismes de réglementation. Chaque exposition est reliée à la voie d'exposition, soit la façon dont le produit chimique peut s'introduire dans le corps. Par exemple, le produit chimique peut pénétrer par contact avec la peau ou les yeux, par les poumons (inhalation) ou par l'estomac (ingestion).

Les FTSS renferment habituellement peu d'informations sur certains aspects auxquels le consommateur peut s'intéresser, comme les effets neurologiques (nerfs et cerveau), hormonaux et cognitifs (apprentissage).

Cette section peut se révéler moins pertinente pour les milieux résidentiels où ce sont les expositions à long terme à de faibles doses et à des mélanges complexes de produits chimiques qui sont les plus courantes. De plus, puisque la plupart des renseignements qui y sont fournis ont trait à des expositions touchant des hommes adultes, ils sont moins pertinents pour les milieux résidentiels où vivent des populations à risque comme des enfants, des personnes handicapées et des personnes âgées.

Section 7 : Mesures préventives

Cette section vous indique si vous devez porter des vêtements spéciaux, ou encore aérer les lieux et porter un masque filtrant pour vous protéger quand vous utilisez le produit en cause.

Section 8 : Premiers soins

Cette section vous indique quoi faire en cas d'accident ou de situation d'urgence.

Section 9 : Rédaction de la fiche

Dans cette section, on trouve le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de l'auteur de la FTSS de même que la date de sa rédaction ou de sa dernière révision. Une FTSS demeure valide jusqu'à trois ans après sa rédaction ou sa dernière révision.

Autres renseignements fournis sur une FTSS

Sur une FTSS, on peut trouver d'autres sections renfermant de plus amples renseignements sur les effets environnementaux. Parmi ces renseignements, citons les effets sur les oiseaux, les plantes, les animaux et les micro-organismes,

des méthodes recommandées d'élimination et de transport des produits, des informations relatives à la réglementation et diverses données.

Autres sources de renseignements sur les ingrédients chimiques

Les sources de renseignements additionnels sont nombreuses, dont l'Association canadienne des fabricants de produits chimiques, le Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail, les associations industrielles, les établissements universitaires, les organismes environnementaux, les ministères fédéraux et provinciaux, les bibliothèques et Internet. De plus, on peut trouver des répertoires sur les produits chimiques, la santé et l'environnement dans les bibliothèques, sur CD-ROM ou dans Internet.

Il y a maintenant dans Internet de nombreuses bases de données sur les produits chimiques. Si vous n'avez pas accès à Internet à la maison ou au bureau, la bibliothèque ou un établissement d'enseignement de votre localité peut probablement vous offrir un accès à Internet, même si vous ne savez pas vous servir d'un ordinateur. Certains sites Internet peuvent exiger des frais pour les services fournis.

Pour lancer une recherche générale dans le Web, tapez « répertoires chimiques » ou « répertoires environnementaux ». Ces mots clés vous guideront vers une liste de sources pertinentes de renseignements. Les bibliothèques et le Web sont pourvus de répertoires chimiques et environnementaux qui dressent la liste de la plupart des sources de renseignements classées par catégories.

Si vous ne pouvez obtenir de l'information sur les ingrédients réglementés ou non d'un produit, vous pouvez consulter un manuel de formules chimiques qui dresse la liste des formules types de nombreux produits. Vous pouvez également lire des documents destinés aux consommateurs qui mentionnent les ingrédients habituellement contenus dans les produits de consommation et leurs effets sur la santé. Bien qu'elles soient parfois utiles, on ne peut se fier à ces seules sources car un même produit peut être fabriqué de diverses façons. Si vous connaissez le nom chimique ou le numéro CAS d'un produit, vous pouvez tenter de repérer ce dernier dans un répertoire. Si vous ne parvenez pas à trouver les renseignements dont vous avez besoin dans le Web ou dans une bibliothèque, vous pouvez composer le numéro d'urgence de l'Association canadienne des fabricants de produits chimiques pour obtenir les noms des fournisseurs de produits chimiques. Retenez que certains de ces organismes ne sont pas conçus pour offrir des services au public et peuvent donc refuser de fournir des réponses complètes à vos questions ou en être incapables.

Ressources

Voici quelques exemples types de ressources sur les produits chimiques et sur leurs effets. Dans certains cas seule l'adresse d'un site Web est donnée puisque l'information fournie par ces ressources est diffusée principalement par Internet.

Art and Craft Material Institute
1280 Main St.
P.O. Box 479
Hanson, MA 02341

Tél. : (781) 293-4100
Téléc. : (781) 294-0808

Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail

Tél. : 1 800 263-8466 ou (905) 570-8094
Téléc. : (905) 572-2206
Courriel : custserv@ccohs.ca
Site Web : http://www.ccohs.ca/

Assistance téléphonique de l'Association canadienne des fabricants de produits chimiques

Tél. : 1 800 267-6666
Chemical Abstracts Service (CAS)
Site Web : http://info.cas.org/

Chemport
Site Web : http://www.chemport.org
EPA, Indoor Air Quality
Information Clearinghouse
Washington, D.C.

Tél. : (703) 356-4020
Téléc. : (703) 356-5386
Courriel : iaqinfo@aol.com

European Centre For MSDS Services
Site Web : http://www.cheminform.de
Santé Canada, Ottawa (Ontario)

Tél. : (613) 954-5995
Téléc. : (613) 952-7266
Site Web : http://www.hc-sc.gc.ca

Association pour la prévention des accidents industriels
Toronto (Ontario)

Tél. : (416) 506-8888
Site Web : http://www.iapa.on.ca

Occupational Safety and Health Administration (OSHA)
Washington, D.C.

Tél. : (202) 523-5181

Environmental Protection Agency (État-Unis)
Washington, D.C.

Tél. : (301) 585-9029
Téléc. : (301) 588-3408
Site Web : www.pollutiononline.com

63088